



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

"DET ÄR JU INTE HELT OKOMPLICERAT"

-Socialsekreterares upplevelser av inomorganisatoriskt samarbete

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits
Kandidatnivå

Termin: Vårterminen 2018

Författare: Hedvig Eriksson & Zandra Joelsson

Handledare: Åsa Borgström

Abstract

Titel: "Det är ju inte helt okomplicerat"- socialsekreterares upplevelser av inomorganisatoriskt samarbete.

Författare: Hedvig Eriksson och Zandra Joelsson

Syftet med vår kandidatuppsats har varit att undersöka socialsekreterares upplevelser av samarbete och vad som fungerar bra respektive mindre bra gällande samarbete. Detta ville vi besvara genom våra frågeställningar som lyder enligt följande: *På vilket sätt beskriver socialsekreterare från barn- och ungdomsenheten svårigheter gällande samarbete med socialsekreterare från andra enheter inom samma socialkontor?*, samt, *På vilket sätt beskriver socialsekreterare från barn- och ungdomsenheten sina positiva upplevelser gällande samarbete med socialsekreterare från andra enheter inom samma socialkontor?*

Vi har använt oss av en kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer med sex stycken socialsekreterare på en barn-och ungdomsenhet inom socialtjänsten. Intervjumaterialet analyserades med hjälp av begreppet jurisdiktion, Lipskys teori om gräsrotsbyråkrater samt Schutz FIRO-modell (Fundamental Interpersonal Relations Orientations). De fynd som vi gjorde presenterades utifrån tre teman som vi kunde identifiera utifrån vårt insamlade empirimaterial; *organisationens struktur, relationsskapande* samt *målfokusering*. Organisationens struktur visade sig vara viktig för samarbetet, dels genom hur organisationen var samordnad i form av en närhet inom organisationen som möjliggjorde ett gott samarbete samt att ledningens inställning till samarbete hade en inverkan på samarbetet. Vi gjorde även fynd i form av en okunskap när det kom till samarbetets innebörd och vad de olika enheterna kunde förvänta sig av varandra. Relationsskapandet ansågs av socialsekreterarna vara en viktig faktor för ett gott samarbete. Något som hämmade relationsskapandet var personalomsättning och något som främjade var tidigare personkännedom. Under temat målfokusering kom det fram att socialsekreterarna upplevde att en gemensam målfokusering var vitalt för ett fungerande samarbete, och att de inte alltid upplevde att målfokuseringen var den bästa vilket hämmade samarbetet.

Nyckelord: *tvärprofessionell, socialtjänst, samarbete, socialt arbete, samverkan*

Innehållsförteckning

Abstract.....	i
Innehållsförteckning	ii
Förord.....	iv
1. Inledning	1
1.1 Bakgrund och problemformulering.....	2
1.1.1 Studiens relevans för socialt arbete	4
1.2 Syfte och frågeställningar	4
1.3 Avgränsning	5
1.4 Arbetsfördelning	6
1.5 Uppsatsens fortsatta disposition.....	6
2. Samarbete och samverkan, samma sak?	8
2.1 Samarbete.....	8
2.2 Samverkan.....	9
3. Kunskapsläget	11
3.1 Informationsinsamling	11
3.2 Socialsekreterares upplevelser av samarbete	12
3.3 Faktorer som gynnar samarbete	13
3.4 Faktorer som hämmar samarbete	13
3.5 Klientens roll.....	15
3.6 Specialisering	16
4. Teoretiskt ramverk och begrepp	18
4.1 Gräsrotsbyråkrati.....	19
4.2 Juristriktion	20
4.3 FIRO-modellen	22
5. Metod och metodologiska överväganden.....	24
5.1 Val av metod- fördelar och begränsningar.....	24
5.2 Urvalsprocess	25
5.2.1 Urval av intervjupersoner	26
5.3 Genomförande av intervjustudien	27
5.3.1 Inifrånperspektivet.....	28
5.4 Bearbetning av empirin	28
5.5 Analysmetod	29
5.6 Studiens tillförlitlighet	31
5.7 Forskningsetiska överväganden	33

6. Resultat och analys	36
6.1 Organisationens struktur	36
6.1.1 Kunskap och kunskapsluckor	36
6.1.2 Arbetsbelastning	39
6.1.3 Samlokalisering	41
6.1.4 Organisationens utformning	44
6.2 Relationsskapande	47
6.2.1 Personalomsättning	47
6.2.2 Arbetskamratsrelationer	50
6.2.3 Klienten	52
6.3 Målfokusering	56
6.3.1 Perspektiv	56
6.3.2 Funktionsgränser	58
 7. Avslutande diskussion	 61
 Referenser	 64
 Bilagor	 67
Bilaga 1: Informationsbrev	67
Bilaga 2: Informerat samtycke	68
Bilaga 3: Intervjuguide	69

Förord

Vi vill nu ta tillfället i akt att utbringa ett stort tack till våra respondenter som trots ett pressat tidschema tagit sig tid till att vara med i vår studie. Vi vill även tacka vår handledare Åsa Borgström för stöd och vägledning under kandidatuppsatsens gång.

Hedvig Eriksson & Zandra Joelsson

1. Inledning

Vad är det egentligen som kännetecknar ett gott samarbete? Det var den frågan som var starten för vår kandidatuppsats när vi satt och försökte komma på ett lämpligt ämne att forska om. Vi båda författare hade vår verksamhetsförlagda utbildning hos socialtjänsten på två olika barn-och ungdomsenheter. Vi var snabbt överens om att det var en intressant infallsvinkel som vi ville fördjupa oss inom och vi var på det klara redan från början att det var socialtjänsten som vi ville att vår kandidatuppsats skulle handla om.

Samarbete och samverkan inom och mellan verksamheter i offentlig sektor är ett angeläget ämne, såväl internationellt som nationellt. (...) Dokumentationen av samarbetsprojekt har bidragit till att det idag finns en stor, om än fragmenterad, vardagskunskap om samarbete och samverkan. Vetandet präglas dock av ett o-kritiskt accepterande av samarbetets fördelar samtidigt som många verksamheter visar att resultaten av det tänkta samarbetet inte alltid blivit som förväntat.

(Hjortsjö 2006:3)

Såsom Hjortsjö beskriver det finns det en kunskap om samarbete. Denna kunskap är dock inte enhetlig eller fullständig och det är ett vagt definierat begrepp. Vad innebär egentligen samarbete? Och vad får det för konsekvenser om det inte fungerar? Det finns mycket forskning kring ämnet samarbete (se exempelvis Hjortsjö 2006, Grape 2001, Boklund 1995 och Danermark & Kullberg 1999) som försöker reda ut vad samarbete är och hur det tar sig i form ute på fältet inom socialt arbete. Det är på denna tidigare forskning vi valt att bygga vidare vår studie då vi fann den forskning som vi tog del av intressant, men att den inte visade på någon förbättring under de år som gått mellan den första och den sista publiceringen som vi valde att ta del av. För vår kandidatuppsats har vi valt att fokusera på socialsekreterarnas upplevelser av samarbete och därmed få en infallsvinkel utifrån de som faktiskt utövar samarbetet inom socialtjänsten.

1.1 Bakgrund och problemformulering

Nationalencyklopedin definierar samarbete som att anstränga sig tillsammans eller att arbeta tillsammans (Nationalencyklopedin u.å.c). Lennèr- Axelsson och Thylefors (2005:207) beskriver att ”samarbete innebär att två eller flera personer kombinerar sina resurser för att uppnå ett gemensamt mål. Samarbetets utformning kan variera”. Kraven på att socialtjänst ska samarbeta för att en klient ska få sina behov tillgodosedda framgår i den lagstiftning som finns. Bland annat står det i 2 kapitlet §7 i Socialtjänstlagen (SoL 2001:453) om hur socialtjänsten ska genom samarbete upprätta en individuell plan tillsammans med hälso-och sjukvården ifall en klient anses vara i behov av detta. Trots det samarbete som finns förekommer det att klienter faller mellan stolarna och det samarbete som finns är inte alltid till klientens fördel (Grape 2001; Grape 2015). Detta beror bland annat på att det inte ligger i professionernas egenintressen att samarbeta enligt Grape. Socialsekreterare styrs av ramlagar som ger möjlighet att göra olika tolkningar av sitt eget handlingsutrymme och i förlängningen, hur samarbetet ska genomföras och tillämpas (Blomqvist 2012). Utan en klar målbild, kan samarbete vara svårt att uppnå.

Samarbete har blivit som ett ledord för människobehandlande organisationer. Att vara klient hos socialtjänsten kan innebära att man har flera olika socialsekreterare till följd av att man har olika behov som socialsekreterarna arbetar med utifrån problemområden. Exempelvis kan en familj vara aktuell inom ekonomiskt bistånd, vuxenheten samt barn-och ungdomsenheten samtidigt och kommer där i kontakt med tre olika socialsekreterare.

Samarbete inom och mellan verksamheter i den offentliga sektorn är ett viktigt och omdiskuterat ämne såväl nationellt som internationellt. En hel del forskning och studier har publicerats inom ämnet. Hjortsjö (2006) skriver i sin studie *Samarbete i sikte* att sökningar på begreppet ”collaboration” i databasen *social services abstract* visar på att mellan åren 1993 och 2003 publicerades inte mindre än 75 artiklar per år om ämnet samarbete. Den omfattande dokumentationen av samarbetsprojekt som gjorts både nationellt och internationellt har bidragit med en bred, dock fragmenterad kunskap om samarbete inom och mellan verksamheter. Trots omfattande studier kring ämnet samarbete präglas dock vetandet av ett okritiskt accepterande

kring samarbetets fördelar. En vanlig föreställning är att samarbete innebär bättre resursutnyttjande, dock bekräftar många verksamheter att ett tilltänkt samarbete sällan blivit som de förväntat sig (Hjortsjö 2006).

Danermark och Kullberg (1999) samt Hallet (1995) menar att det råder brister i forskning som kritiskt analyserar samarbete och dess effekter. Så väl effekter av samarbete för organisationer och de professionellas upplevelser av vilken nytta samarbete är för dem, men även vilka effekter samarbete har för klienterna. Danermark och Kullberg (1999) menar att det finns metodologiska svårigheter med att mäta samarbetets existerande utfall. En vanlig föreställning är att samarbete kan förhindra att individer ”faller mellan stolarna” i systemet exempelvis inom eller mellan socialtjänst och hälso- och sjukvården, vilket Grape (2001; 2015) som tidigare beskrivit bestrider. Trots att omfattande studier gjorts på ämnet samarbete framkommer att det till viss del råder brister i de studier som gjorts. Dock framträder en samsyn vad de gäller samarbete: samarbete är resurskrävande och är i teorin enkelt men är betydligt svårare att genomföra i praktiken.

Under femte terminen på socionomprogrammet genomförde vi vår verksamhetsförlagda utbildning på två olika socialkontor. Under denna verksamhetsförlagda utbildning blev vi uppmärksammade på att en del av det samarbete som skedde mellan enheter inte flöt på problemfritt. Vad är det som gör att ett samarbete inte fungerar, respektive fungerar, enligt socialsekreterarna själva? Den tidigare forskning som vi tagit del av (se under rubriken *kunskapsläget*) som är mycket snarlik vår egen undersökning är något äldre. Därför ser vi det som relevant att göra en ny undersökning kring ämnet för att se om socialsekreterare upplever samarbetet på liknande sätt som de gjort vid tidigare undersökningar genomförda av andra forskare. Vi ser ett behov av att fortsätta utveckla det kunskapsområde kring samarbete inom socialtjänsten och anser att vår studie kan vara ett bidrag till att fördjupa den förståelse som redan existerar, men som inte är fullständig.

1.1.1 Studiens relevans för socialt arbete

Samarbete förespråkas som något nödvändigt och värdefullt inom det sociala arbetet. Samarbete mellan professioner är nödvändiga, då enskilda professioner inte alltid är tillräckliga för att ge individer med sammansatta problem den hjälpen de behöver (Hjortsjö 2006). Vår studie utgår från att på djupet undersöka hur socialsekreterare ser på det inomorganisatoriska samarbete som sker inom socialtjänsten och kritiskt granska hur socialtjänsten tillämpar samarbete. Detta innebär att vi granskar en samhällsinstitution vilket innebär att denna studie har en samhällsrelevans. Genom denna studie har vi som mål att undersöka vad socialsekreterarna ser som påverkansfaktorer på samarbete. En vanlig föreställning om samarbete är att samarbete ofta leder till ett bättre resursutnyttjande, där samarbetet ses som något som kan bidra till något nyskapande. Samarbete har länge förespråkats som något nödvändigt och värdefullt inom det sociala arbetet. Vilket även framgår i Bergmark och Lundström (2005a) studie som behandlar individ- och familjeomsorgens samverkan och samarbetet mellan olika myndigheter inom Sverige. Studien omfattar jämförelser i 100 svenska kommuner. Bergmark och Lundströms studie visar på att det är vanligt förekommande att socialsekreterare ofta har ett flertal samarbetskontakter för att samordna insatser kring klienter. Hjortsjö uttrycker en liknande åsikt, och beskriver att "samverkan tycks med andra ord inte bara ha en retorisk innebörd" (2006:3). Utifrån denna ansats vill vi få en djupare bild av vad samarbete innebär för socialsekreterarna själva utifrån aspekter såsom handlingsutrymme.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur socialsekreterare på ett socialkontor i Västsverige på barn-och ungdomsenheten beskriver hur de upplever samarbetet med andra enheter som utövar myndighetsutövning inom samma kommun. Vidare är syftet att studera socialsekreterarnas egna uppfattning om vad som fungerar respektive fungerar mindre bra.

Utifrån ovanstående syfte har vi utkristalliserat följande frågeställningar. Utformandet av frågeställningarna och syftet har varit en pågående process under uppsatsskrivandets gång. De har reviderats i takt med att ny information inhämtats och efter att intervjumaterialet analyserats för att frågeställningarna ska vara anpassade till undersökningens syfte.

- På vilket sätt beskriver socialsekreterare från barn- och ungdomsenheten svårigheter gällande samarbete med socialsekreterare från andra enheter inom samma socialkontor?
- På vilket sätt beskriver socialsekreterare från barn- och ungdomsenheten sina positiva upplevelser gällande samarbete med socialsekreterare från andra enheter inom samma socialkontor?

1.3 Avgränsning

Utifrån vår problemformulering och frågeställningar har vi gjort ett flertal avgränsningar. Dels för att tidsramen för vår kandidatuppsats är snäv och dels för att utrymmet för denna kandidatuppsats är begränsat. En avgränsning som vi gjort är att vi valt att fokusera studien till förhållanden i Sverige för att det kan vara problematiskt att göra jämförelser mellan länder gällande organisationsfrågor då arbetsklimatet kan se mycket annorlunda ut (Johansson 2005). En annan avgränsning som vi gjort är att fokusera på endast ett socialkontor och har därför valt bort att göra en jämförelse mellan socialkontor. Vi tog detta beslut utifrån den knappa tid som vi hade till förfogande och för att vi lätt kunde få tillgång till det socialkontor som vi valt att undersöka genom våra kontakter från den verksamhetsförlagda utbildningen. Utifrån denna avgränsning så grundar sig studien på ett socialkontor i Västra Götalandsregionen. Uppsatsen kommer endast att beröra inomorganisatoriskt samarbete då vi båda undersökningsledare iakttagit brister i det inomorganisatoriska samarbetet under vår verksamhetsförlagda utbildning.

1.4 Arbetsfördelning

Under arbetets gång har vi delat upp delar av uppsatsen emellan oss. Detta gjorde vi dels för att spara tid och dels för att vi hade ett långt pendlingsavstånd mellan oss. Detta skulle tagit viktig tid från att arbeta med kandidatuppsatsen om vi valt att ses varje dag för att genomföra alla moment tillsammans. De delar av uppsatsen som vi inte skrivit tillsammans har noga genomlästs av varandra för att se om ordbehandlingen av texterna blev likvärdiga samt för att säkerställa att de olika textavsnitten höll en bra kvalitet och struktur i förhållande till syfte och problemformulering. De delar vi skrivit tillsammans har varit de mest övergripande för hela arbetet såsom syfte och frågeställningar, inledning och avslutande diskussion. Vi utformade även analysen av empirin tillsammans. Tidigare forskning har vi gemensamt gjort sökningar för i de olika databaserna för att få fram relevant forskning för vår kandidatuppsats. Vi har därefter valt ut de artiklar och avhandlingar vi ansåg mest relevanta som vi sedan delade upp likvärdigt emellan oss. Vi valde att skriva hälften av de metodologiska övervägandena vardera, likaså med teoriavsnittet. Efter att varje del i arbetet var färdigställt av den ena författaren så fick den andra genomläsa, göra ändringar eller godkänna den text som den andre skrivit. Efter handledningstillfällena då man fått feedback på sina texter genomförde vi ändringarna tillsammans. Något som har varit viktigt för oss är att båda varit delaktiga i processen i att utforma och skriva vår kandidatuppsats. Vi tycker att vår uppdelning har fungerat fördelaktigt då vi haft ett gott samarbete och en hög arbetsmoral med gemensam målsättning.

1.5 Uppsatsens fortsatta disposition

I följande kapitel två har vi valt att ha med ett fördjupande kapitel om samarbete och begreppet samverkan. Detta för att möjliggöra en djupare förståelse av begreppet samarbete och hur det är sammankopplat med begreppet samverkan i en komplex kombination. I kapitel tre redovisas det tidigare kunskapsläget utifrån de teman som vi funnit intressanta i den tidigare forskning som vi tagit del av. I kapitel fyra redovisas de teorier och begrepp som vi kommer att använda för att analysera vårt insamlade empirimaterial. I nästa kapitel, kapitel fem, beskriver vi hur vi gått tillväga för att insamla empiri och vilka etiska överväganden vi tagit hänsyn till och tillförlitligheten för vår studie. I kapitel sex redovisas de resultat och analys av de

resultat som vi fått fram av vårt insamlade material. Sist har vi placerat en avslutande diskussion i kapitel sju där vi gör en sammanfattande diskussion av vår analys för att besvara våra frågeställningar samt för att ge förslag till fortsatta studier.

2. Samarbete och samverkan- samma sak?

Hjortsjö (2006) beskriver i sin avhandling *Med samarbete i sikte - Om samordnade insatser och samlokaliserade familjecentraler* att samarbete och samverkan är två begrepp som är allmänt bekända, men att deras definitioner är mer vagt formulerade och att de är svåra att särskilja från varandra. Mallander (1998) skriver om att dessa begrepp ofta används synonymt med varandra.

Svenska akademien (2009) definierar samverkan som “gemensamt handlande för ett visst syfte”, vilket går att se i förhållande med definitionen av samarbete, “arbete som bedrivs av två eller flera tillsammans med gemensamt syfte”. Utifrån ordbokens definitioner har alltså dessa liknande men ändå olika innebörder. Därför har vi valt att ge en kortare beskrivning av dessa två begrepp för att reda ut vad det är för skillnad mellan dessa. Grape (2015) beskriver att gränsen mellan samarbete och samverkan är flytande och att de båda begreppen går in i varandra. Under genomläsningen av text som försöker definiera de båda begreppen, nämns de sällan särskilda från varandra. Samverkan och samarbete är tätt förknippade med varandra och tycks skapa varandra genom sin existens i form av en symbios- de kan inte leva åtskilda. Trots Svenska Akademiens ordboks särskiljning av de båda begreppen, är det svårt för oss författare att på ett klart sätt beskriva samarbete och samverkan. Kort sammanfattat skulle vi beskriva att samarbete skapar samverkan och att samarbete är den kommunikation som sker mellan medarbetare för att uppnå samverkan, som sker mellan organisationer. Här nedan har vi ändå försökt ge kropp åt båda dessa begrepp utifrån de definitioner vi funnit och på bästa sätt försökt särskilja de mer utförligt.

2.1 Samarbete

Flerprofessionellt samarbete definieras som en form av samverkan. Flerprofessionellt samarbete kännetecknas av en tydlig distinktion mellan professioner och yrkesgrupper. Yttre tecken på samarbetet enligt Schultz (1999) är då medarbetarna träffas, gör överenskommelser och sprider över information mellan professionerna där

informationsspridningen syftar till att ge en medvetenhet om att allas insatser är nödvändiga. Schultz (1999) menar dock att det inte finns en gemensam helhetssyn och heller inte ett gemensamt formulerat ansvar eller mål mellan professionerna för hur insatser ska samordnas. Ett flerprofessionellt samarbete implementeras vanligtvis genom formaliserade möten samt att arbetet vilar på en personkännedom om de samarbetande parterna.

Hjortsjö (2006) menar att den grundläggande tanken bakom samarbete ligger i ordets uppbyggnad, där två eller flera aktörer gör något tillsammans, som den enskilda aktören inte hade kunnat uppnå på egen hand. vidare menar Hjortsjö att samarbete kan leda till en synergieffekt som är en form av gränsöverskridning mellan professionerna. Samarbete ses dock enbart som ett komplement till den egna professionens kompetenser. Samarbete kan dock innebära, enligt Hjortsjö (2006), att den enskilde ur ett egoistiskt perspektiv, ser en möjlighet att få ut egen vinning av samarbetet. Detta då det genom en korrelation gör att det man gör för någon annan i form av en tjänst inom ett samarbete ger gentjänster i ett annat samarbetsärende.

2.2 Samverkan

Axelsson och Bihari Axelsson (2006) beskriver att för att förstå samverkan behövs begreppet integration. Integrationsbegreppet gör det möjligt att förstå olika typer av samverkan samtidigt som begreppet gör det möjligt att förstå de processer som sker mellan de arbetsgrupper som tillämpar samverkan. Integrationen består av två former; dels en vertikal integration som består av relationer och ledarskap inom en hierarki inom och mellan organisationer, dels en horisontell integration som består av den kommunikation som sker inom eller mellan olika organisationer som har samma eller liknande status inom hierarkin. Kort förklarat; vertikal integration innebär den makt och kommunikation som kommer från ledningen som implementeras hos de anställda i organisationen längre ner på hierarkistegen. Horisontell integration innebär den kommunikation som sker mellan de anställda inom och mellan organisationer med liknande arbetsuppgifter och ansvar. Sammanför man den vertikala och den horisontella integrationen, får man fram fyra olika former av integration, vilka är; konkurrens, översatt från contracting, samordning, översatt från co-ordination, samarbete, översatt från co-operation samt slutligen samverkan, som är öv-

ersatt från collaboration. Översättning av de engelska begreppen står Grape (2015) för.

Konkurrens, samordning, samverkan och samarbete är fyra former av integration (Axelsson & Bihari Axelsson 2006). Konkurrens är den första formen och som innebär att integrationen är näst intill icke-existerande, då integrationen endast sker genom kontraktskrivande mellan olika organisationer. Det råder en konkurrens mellan organisationer att vinna marknadsandelar på marknaden. Samordning innebär integration i form av toppstyrda organisationer där ledningen styr över samverkan för att sedan implementera detta för de anställda längre ner i hierarkin som de väntas följa. Samverkan definieras som en form av integration där både ledningen och de längre ner i hierarkin har ungefär lika mycket att säga till om gällande samverkan. Ledningen ger direktiv samtidigt som de anställda har ett större utrymme att själva skapa avtal och verka för samverkan på frivillig basis. Samarbete innebär enligt Axelsson och Bihari Axelsson (ibid.) en frivillig form av kommunikation mellan arbetsgrupper och är en form av integration där de anställda längre ner i hierarkin har en större frihet att samverka och en vilja till att samarbeta.

3. Kunskapsläget

3.1 Informationsinsamling

Den tidigare forskning som vi tagit del av har berört både interprofessionellt samarbete samt samarbetet som sker inom en organisation. Vi valde att ha med forskning om båda samsarbetsformerna för att vidga våra vyer kring begreppet samarbete och ge oss en större förståelse för vilka olika typer av studier och resultat som redovisats. Den tidigare forskning som vi valt att ha med i vår kandidatuppsats är en blandning av artiklar och avhandlingar skrivna i en nordisk kontext samt en artikel från USA. Att ha med forskning som inte är skriven i nordisk kontext kan vara problematiskt då det sammanhang som samarbete utformas i kan antas komma att påverka samarbetet. Detta betyder att studier som är genomförda i en annan kontext än Norden inte direkt går att överföra till svenska förhållanden, där denna kandidatuppsats är skriven. Vi har ändå valt att ta del av forskning som är internationell då det kan finnas delar av den forskning som går att sätta in i det sammanhang som vår forskning är genomförd i. Att ta del av forskning från en internationell kontext kan även ge en djupare bild av samarbete överlag genom att jämföra de resultaten från internationella studier och nationella.

Inledningsvis valde vi att leta efter tidigare forskning kring ämnet samarbete inom socialtjänsten genom att söka efter artiklar och avhandlingar i några av de databaser som tillhandahålls av Göteborgs universitet samt i Google Scholar. Vi valde att ta del av databaser som gav oss både nationella och internationella resultat. Bland annat använde vi oss av *Proquest social services abstract*, som just fokuserar på publicerat material som berör socialt arbete. Denna databas tillhandahåller både nordisk och internationell forskning. Vid databassökningen använde vi oss av sökord som täckte samarbete och socialtjänsten. Utifrån de resultat vi hittade fortsatte vi söka oss vidare genom de sökord som fanns angivna i de artiklar som vi hittade för att få resultat av mer akkurat karaktär. De sökord som vi använt oss av vid databassökningen var: interprofessional, collaborative, collaboration, social work, co-operation samt de svenska motsvarigheterna till dessa ord.

Samtlig forskning som vi har tagit del av har varit peer reviewed. Peer reviewed innebär att en artikel innan den publiceras i en tidskrift blir granskad innehållsmässigt av andra forskare med likvärdig kompetens som författaren till artikeln (Nationalencyklopedin, u.å.a). Att en artikel har genomgått en referentgranskning ger en högre säkerhet för att den innehåller god kvalitet. Gällande tidsram för vårt tidigare forskningsurval har vi tagit relevans för vår egen studie som huvudsakliga utgångspunkt. När databassökningarna genomfördes fanns det en spridning tidsmässigt för de träffar som sökorden gav. Tanken bakom det urval som vi gjort har varit att få en spridning på resultat som tidigare redovisats vilket krävde att vi tog del av lite äldre material med en spridning från 1986 fram till 2012. Den äldre forskningen vi tagit del av i vår uppsats visar på att problematiken gällande samarbete inom organisationer som redovisades för 32 år sedan är snarlik den problematiken som lever kvar än i dagens samhällskonstellationer. Den forskning som vi valt att ta del av har fungerat som ett bollplank för att ge infallsvinklar för vår egen studie.

3.2 Socialsekreterares upplevelser av samarbete

En av de studier som berör samarbete inom socialtjänsten har genomförts av Boklund. Boklund (1995) skriver i sin avhandling om hur samarbete kan ses som en förutsättning för vårt samhälle. Boklunds kvantitativa del av undersökningen ger en överblick över vad socialsekreterare upplever som tillkortakommanden och fördelar med samarbete. Respondenterna uttryckte att en närhet till sina medarbetare på andra enheter underlättade samarbetet vid ett gemensamt klientärendande, medan andra menade att arbetet flöt på långsamt efter att ett samarbete initierats. Beroende på en socialsekreterares erfarenhet, utbildning och arbetsfält påverkas möjligheterna till samarbete. För att ett samarbete ska fungera krävs det tydlighet kring vem som ska göra vilka uppgifter och vem som har huvudansvaret. Intressant att tillägga är att socialsekreterare själva uttryckt i en studie av Westrin (1986) att de ser samarbete som något tidsödande och att det gör att arbetet känns mindre meningsfullt. Även om Westrins forskning inte kan tala för alla socialsekreterare då det finns studier som beskriver upplevelsen av samarbete som trygghetsskapande och tidsbesparande (Boklund 1995) är det ett intressant inlägg i debatten som existerar kring samarbete.

3.3 Faktorer som gynnar samarbete

Blomqvist (2012) skriver i sin avhandling *Samarbete med förhinder – om samarbete med BUP, socialtjänst, skola och familj* att tidigare forskning visar på att tydlighet och styrning i organisationers och professionellas ansvar och uppdrag samt att samlokaliserade verksamheter är några av de faktorer som kan gynna samarbete.

Danermark och Kullberg (1999) beskriver i sin avhandling *Samverkan, välfärdsstatens nya arbetsform* att samarbete gynnas av samlokalisering. Avhandlingen baseras på kvalitativ undersökningsmetod där Danermark och Kullberg genomfört deltagande observationer av anteckningar samt intervjuer. Avhandlingens syfte baseras på frågan om hur primära idéer om samverkan kommer i uttryck i ett konkret projekt. Genom att personalen delar lokaler men även lunchrum ges möjlighet att utbyta olika värderingar och åsikter om arbetet. Samlokaliserade verksamheter finns bland annat inom socialtjänsten och skolan. I de fall där socialsekreterare arbetar gemensamt med pedagoger för att ge barn en samlad insats tvingas professionerna att samarbeta, och det skapas ett ömsesidigt beroende som de måste förhålla sig till.

En enkätstudie av Ödegård (2006) visar på att ledningens betydelse är en viktig faktor kring samarbete mellan de professionella. För samarbete kring barn med psykiatriska diagnoser är relationerna mellan de professionella, hur den enskilda individen agerar, organisationer som uppmuntrar till samarbete, tydliggörandet av mål och ledarskapet betydelsefulla aspekter kring hur väl samarbetet kommer fortlöpa.

3.4 Faktorer som hämmar samarbete

Blomqvist (2012) skriver i sin avhandling *Samarbete med förhinder – om samarbete med BUP, socialtjänst, skola och familj* att samarbete mellan och inom organisationer betraktas ofta som något problematiskt, både vad de gäller att göra överenskommelser angående samarbete eller att arbeta praktiskt tillsammans mellan professioner. Blomqvist lyfter fram en mängd olika faktorer som kan påverka samarbetet både negativt och positivt inom de människobehandlande organisationerna.

Vaga målsättningar kring samarbete kan påverka möjligheten att verkställa beslut som rör samarbeten (Blomqvist 2012). Svårigheter kring samarbete är särskilt påtaglig då flera organisationer eller professionella ska samarbeta. Det kan finnas en risk att målsättningen ser olika ut eller att det existerar outtalade mål kring samarbetet, vilket kan leda till oenighet och upplevelser av att samarbetet inte leder till det önskvärda målet. Danermark (2000) menar att personkemin inte har en påverkan på samarbete. Dock kan oeniga eller vaga mål påverka samarbetet negativt då det kan väcka irritation, vilket försvårar samarbetet människor emellan. Även personalomsättningar kan påverka samarbetet negativt då höga personalomsättningen gör det svårare för de anställda att bygga upp en personkännetecken och få kontinuitet i samarbetet (Glad 2006).

Danermark & Kullberg (1999) menar att svårigheter kring samarbete kan uppstå då professionella styrs av olika sekretesslagstiftningar. Sekretessen är till viss del berättigad men kan även användas för att undvika samarbete. Det kan bli ett verktyg för att upprätthålla makt och kontroll över andra. Om klienten blir en aktiv del i samarbetet kan det medverka till att de problem sekretessen medför kan upphöra (Hjortsjö 2005). Danermark & Kullberg (1999) beskriver vidare att organisationer som arbetar med likartade arbetsuppgifter med inriktning mot samma målgrupp behöver tydliga befogenheter gentemot varandra, för att tydliggöra roller och ansvarsfördelning för att inte rollkonflikter ska försvåra samarbetet mellan de professionella. Människobehandlande organisationer har ofta en omfattande och hög arbetsbelastning, vilket kan påverka samsamarbetsmöjligheterna. Danermark och Kullberg menar att upplevelsen av stress och att inte hinna med sina arbetsuppgifter kräver prioriteringar, där samarbetet oftare får stå tillbaka.

3.5 Klientens roll

Det finns kunskapsluckor när det kommer till samarbete och brukarperspektivet (Danermark & Kullberg 1999). Detta innebär att det inte finns något renodlat brukarperspektiv att presentera i vår studie utifrån tidigare forskning. Vi ser ändå ett behov av att presentera den forskning som vi funnit berör klienten till viss del, vilket vi presenterar i nedanstående stycken.

Författarna Glisson och Hemmelgarn (1998) har genomfört en longitudinell studie kring interprofessionellt samarbete inom servicesystem, som kan liknas vid Sveriges socialtjänst, som berör barn. Studien, som genomfördes i USA, visar på att det interprofessionella samarbete som bedrivs inte är till hjälp för de barn och föräldrar som är aktuella inom servicesystemen. Tvärtom så hade samarbetet en negativ effekt på arbets kvalitén som arbetarna inom serviceorganisationerna bedrev. Samarbetet bedömdes inte heller ha någon effekt på resultatet av en insats. Glisson och Hemmelgarns insamlade material visar istället på att det är en organisations arbetsklimat som kan ha en positiv påverkan på resultatet av hur väl en insats som serviceföretaget genomförs. Ett gott arbetsklimat kan exempelvis innebära att socialsekreteraren inte har en för stor arbetsbörda utan har tid till att skapa och upprätthålla en god relation till sin klient. Glisson och Hemmelgarn (1998) beskriver i sina slutsatser hur den enskilda socialsekreterarens förmåga att knyta an till sin klient och upprätthålla en god kontakt som egenskaper som kunde förbättra insatskvalitén och inte samarbetet i sig.

Blom (1998) skriver i sin avhandling *Marknadsorientering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg* om kopplingen mellan den organisatoriska aspekten och relationen mellan klienten och socialsekreterarna. Blom menar att då ett större antal socialsekreterare är engagerade i klienten finns en risk att öka klientens sociala utsatthet samt att relationen kan bli lidande. Bloms undersökning visar på att många klienter upplever att ett större nät av socialsekreterare ger en känsla av brist på struktur och på personligt intresse från socialsekreterarna (ibid.).

För att underlätta processen där en klient har flera olika socialsekreterare ställs det krav på att socialsekreterarna behöver samarbeta för att kunna hjälpa en klient effektivt (Bergmark & Lundström 2005b). Bergmark och Lundström beskriver vidare att det fattas forskning kring vad specialiseringen faktiskt gör för den enskilde klienten. I artikeln *Med förenade krafter? Om individ- och familjeomsorgens samverkan med andra myndigheter* fortsätter de båda författarna diskussionen kring samarbete med fokus på interprofessionella förhållanden (Bergmark & Lundström 2005a). Samarbete beskrivs vara ett ledande begrepp därför att de aktuella klienterna ofta har en sammansatt problematik. Socialsekreterarna lägger därför ner mycket tid och arbete på samarbete då det bedrivs i tron om att det har positiva effekter och

att det ger klienten en bättre helhet. Bergmark och Lundström poängterar dock att det inte finns kunskap om vilka effekterna faktiskt blir av samarbetet.

Klienternas roll i samarbetet sammanfattas till att beroende på hur klienten blir bemött av sina olika socialsekreterare, känner den sig respekterad och lyssnad på (Boklund 1995). Den problematik som utmålas är att det uppstår en maktkonflikt mellan socialsekreterarna. I denna maktkonflikt kan klienten komma bort och bli avvisad av sina socialsekreterare. Den maktkonflikt som uppstår beskriver Boklund beror på att de olika enheterna har olika mycket befogenhet. Vissa socialsekreterare har tvångslagstiftning, vilket gör att den största beslutsrätten hamnar på dessa. Socialsekreterarna upprättar strategier för att skydda det egna fältets autonomi och bestämmanderätt. I förlängningen riskerar samarbetet att utmynna i att socialsekreterarna antingen genomför sitt arbete som vanligt parallellt med de andra insatser som klienten har pågående under täckmantel och därmed går syftet med samarbete förlorat. Sammanfattningsvis uttrycker Boklund (1995) att det samarbetet som finns är fullt med missförstånd och trots socialsekreterarnas goda intentioner så går varken deras eller lagstiftarnas syfte med samarbete i uppfyllelse.

3.6 Specialisering

Bergmark och Lundström (2005b) beskriver i sin artikel *En sak i taget? Om specialisering inom socialtjänstens individ och familjeomsorg* hur specialisering leder till samarbete. Specialiseringen ger socialsekreterarna spetskompetens inom ett visst område vilket innebär en lägre grad av helhetssyn på klienten och de olika områden som klienten kan tänkas behöva stöd i. Istället för att en socialsekreterare handlägger ett ärende kring en klient, föds alltså ett behov av samarbete med andra socialsekreterare som handlägger de ärenden kring en klient som hamnar utanför den enskilda socialsekreterarens kompetens. Specialiseringen sker i takt med att omvärlden ställer krav på ett nytänkande inom socialtjänsten. För klienten kan detta innebära ett nät med olika socialsekreterare som har koll på en viss del av klientens liv.

Blom (1998) menar att risken för en ökning av bristande helhetssyn kring klienten kan uppkomma i en specialiserad verksamhet. Anledningen till det menar Blom är att socialtjänstlagen uttrycker att helhetssynen är en central princip som ska eftersträvas genom en integrerad organisation med samordnade insatser. I enlighet med Blom, skriver Blomqvist (2012) i sin avhandling *Samarbete med förhinder – om samarbete med BUP, socialtjänst, skola och familj* att socialsekreterare inom specialiserade socialtjänster inte eftersträvar ett holistiskt perspektiv. Istället utför socialsekreterare de arbetsuppgifter som åligger dem och inväntar att andra socialsekreterare ska göra sitt.

4. Teoretiskt ramverk och begrepp

Utifrån vårt syfte och våra frågeställningar, som berör socialsekreterares egna upplevelser av samarbete, har vi valt att använda två teorier och ett begrepp för att analysera vår empiri. De teorier och det begrepp som vi valt att använda som analysverktyg kändes relevanta då de rör sig på olika analytiska nivåer samt berör flera olika aspekter vad gäller samarbete utifrån hur organisationen är uppbyggd, relationer på arbetsplatsen samt gränsdragning och språkanvändning som finns på en arbetsplats. Att välja begrepp och teorier som berör organisationen kändes självklart utifrån, som Boklund (1995) syftar på, att nästan all organisationsteori berör inomorganisatoriskt eller mellanorganisatoriskt samarbete.

Teorin om gräsrotsbyråkrater har vi valt då socialsekreterare kan ses som en form av gräsrotsbyråkrater då de innehar en unik särställning. Socialsekreterare har en gränsöverbryggande uppgift att möta organisationens krav och villkor samtidigt som de ska möta de behov klienten har. Teorin ger oss verktyg för att kunna analysera samarbete ur ett organisatoriskt perspektiv på meso- och makroanalysnivåerna.

Eftersom gräsrotsbyråkratin främst tillhandahåller analysverktyg på makro- och mesoplan vad gäller organisatoriska frågor, har vi valt att använda oss av begreppet jurisdiktion sprunget ur professionsteorin för att närma oss mikronivån. Vi valde detta begrepp för att det kändes relevant utifrån vårt syfte som är att undersöka upplevelser av samarbete, vilket detta begrepp möjliggör då det berör faktorer som kommunikation och gränsdragning. Vi har valt att endast redovisa denna del av teorin vilket innebär att professionsteorin inte är redovisad i sin helhet.

Alla samarbetskonstellationer är unika och förekommer i alla gruppprocesser. Därför finns det skäl till att använda teoretiska perspektiv för att förklara gruppprocesser och interpersonella relationer. Teorin om interpersonellt beteende grundades av William Schutz (1960) där han utformade FIRO-modellen (Fundamental Interpersonal Relations Orientations) för att förstå individers förhållande till varandra inom grupper, vilket kan vara till hjälp för att förstå hur samarbetet ter sig på en tvärdisciplinär arbetsplats som socialtjänsten. Som tidigare beskrivit upplevdes

FIRO-modellen knyta an till vårt syfte om samarbete och kunna tillhandahålla oss ackurata verktyg för att analysera den empiri som vi samlat in.

Genom att tillämpa dessa teorier och begrepp på empirin, hoppas vi kunna förflytta oss mellan mikro-meso-och makronivå i vår analys. Vi har valt att i vår analys både använda dessa teorier och begrepp enskilt men också gemensamt genom att sammanlänka dessa för att möjliggöra en djupare analys. Genom detta hoppas vi kunna på olika nivåer inom organisationen förklara hur samarbetet fungerar och hänger ihop med organisationens utformning och de människor som arbetar där. Genom detta anser vi oss ha en god grund för att studera vårt syfte för denna kandidatuppsats, nämligen *att undersöka socialsekreterares upplevelser av inomorganisatoriskt samarbete och vad som fungerar bra respektive mindre bra.*

4.1 Gräsrotsbyråkrati

Statsvetaren Michael Lipsky myntade begreppet ”street-level bureaucrats” i början av 1980-talet (Lipsky 2010). Begreppet kom att översättas till svenska som gräsrotsbyråkrat, vilket blev ett samlingsnamn för de offentliga organisationerna som arbetar med att ge service till samhällets medborgare. Socialsekreterare inom familje- och individomsorgen kan ses som gräsrotsbyråkrater. Utifrån relativt vida ramar och genom samspel med klienten görs bedömningar om vilka insatser som bäst lämpar sig för klientens behov. Lipsky menar att gräsrotsbyråkraterna innehar en position som ger dem makten över att verkställa policy-och beslutsimplementering i de organisationerna de representerar.

Gräsrotsbyråkraterna hamnar i ett dilemma där de måste förhålla sig till såväl de mål organisationen uttalat men även till medborgarnas rättigheter och krav, vilka är under ständig förändring och ställer krav på flexibilitet hos gräsrotsbyråkraten (Lipsky 2010). Detta kan ses i förhållande till de mål som uppstår vid ett samarbete, men som kan vara oförenliga mellan de olika enheternas målsättning (Danermark & Kullberg 1999). Denna teori berör främst meso-och makronivå när det kommer till att analysera organisationer.

Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkraterna står inför flera utmaningar. Tre exempel på dessa är den ständiga underbemanningen, de begränsade ekonomiska resurserna samt de otydliga och motsägelsefulla målen som präglar människobehandlande organisationer. Tidigare forskning visar på att otydliga mål och ansvarsfördelning mellan enheter inom socialtjänsten kan bidra till att samverkan hämmas (Danermark & Kullberg 1999). Detta kan leda till en känsla av frustration hos gräsrotsbyråkraterna att inte ha resurser att hjälpa klienterna (Lipsky 2010). Hög arbetsbelastning präglar ofta gräsrotsbyråkraterna där de administrativa uppgifterna tar mer tid än det direkta arbetet med klienterna. Lipsky menar att klientfokus, snabbhet och effektivitet i beslutsfattande ställs ofta mot varandra och organisationen tenderar att bli massprocessande och rutiniserad.

Gräsrotsbyråkrater har genom sin profession ett stort spelutrymme för att påverka organisationens målsättningar genom att skapa mallar och rutiner som svarar upp mot de krav organisationen ofta eftersträvar, vad de gäller effektivitet och snabba beslutsfattande (Lipsky 2010). Dock kan effektiviteten förmå socialsekreterare att kategorisera klienter för att uppnå effektivitet i handläggningen, de vill säga klienten blir en del av organisationens ramar och regler (Danermark & Kullberg 1999). Genom kategoriseringar av klienter vedervågar gräsrotsbyråkrater att åsidosätta sin professionalitet framför organisationens krav, vilket kan resultera i att gräsrotsbyråkrater och klienten blir förfrämligande för varandra och sitt arbete. Lipsky (2010) menar att förfrämligandet främst uppstår då gräsrotsbyråkrater endast arbetar med delar av klientens problematik och bortser från helheten. Risken blir således att gräsrotsbyråkrater ställer organisationens krav framför klientens behov.

4.2 Jurisdiktion

Jurisdiktion är ett begrepp som är sprunget ur professionsteorin (Abbott 1988). Med detta begrepp vill vi först och främst analysera respondenternas utsagor på en mikronivå med fokus på kommunikation och gränsdragning. Jurisdiktion har använts i tidigare forskning som berör samarbete inom socialt arbete som begrepp för att förstå hur professioner drar gränser emellan varandra för att utvinna legitimitet (Blomqvist 2012). Abbott (1988) lyfter fram hur motsättningar mellan yrkesgrupper växer fram genom att en part har tolkningsföreträde för arbetsuppgiften de ska

samarbeta kring. Dessa motsättningar är inte endast begränsade till att gälla mellan yrkesgrupper, utan kan uppstå inom en och samma profession då olika subprofessioner har olika arbetsområden. Detta kan liknas vid socialarbetare med samma utbildning men som har olika arbetsuppgifter på olika enheter. Då jurisdiktion används som begrepp i denna kandidatuppsats syftar vi just på subprofessioners motsättningar i samarbetssituationer och den interaktion som sker mellan enheterna.

Hur yttrar sig dessa motsättningar? Abbott (1988) beskriver att det finns ett behov av struktur för vem som ska utföra vilken del av arbetet hos subprofessionerna vilket kan möjliggöras genom gränssättning mellan de olika subprofessionerna. För att möjliggöra detta, krävs det för professionerna att hävda sin makt över och tolkningsföreträde kring arbetsuppgifterna och det problemområde som ligger bakom dessa. Denna typ av gränsdragning på fältet där flera olika professioner samverkar kallar Abbott just för jurisdiktion.

Enligt Abbott (1988) finns det olika tillvägagångssätt för att hävda sitt jurisdiktionsföreträde för subprofessionerna. Det kan exempelvis röra sig om språkbruk, intresseorganisationer eller symboler som är specifika för en viss subprofession. Rörande språkbruket kan en profession genom sin begreppsapparat minska andras professioners möjlighet till att hävda jurisdiktion genom att de inte använder samma begreppsapparat som den härskande subprofessionen. Om en profession har monopol på bestämmanderätten, hävdar professionen full jurisdiktion. Det förekommer även delad jurisdiktion, då professioner delar på bestämmanderätten. Då bestämmanderätten delas uppstår det en kamp om att hävda jurisdiktion och i denna kamp skapas professionalisering kontra avprofessionalisering.

Kampen om arbetsuppgifter inom kunskapsområdet är inte bara aktuellt på arbetsplatsen (Abbott 1988). Kampen utspelar sig även på statens och massmedias arena. Staten berör vårt rätts- och utbildningssystem och massmedia står för opinionen som finns ute i samhället. På dessa arenor försöker professionerna stärka sin roll, vilket kan ske genom exempelvis krav på legitimering. Detta är högst aktuellt inom sociomyrket då många utbildade socionomer önskar en legitimering av yrket (Next Media 2018-01-31).

4.3 FIRO-modellen

I en organisation finns en rad olika aktörer som innehar en egen syn på hur ett samarbete förväntas uppnås. Aktörerna i denna studie är socialsekreterare vilka påverkar och påverkas av den organisation och de enheten dem tillhör. William Schutz (1960) menar att samspelet mellan och inom grupper beror till stor del på hur väl en organisation fungerar. Schutz har utformat en FIRO-modell som beskriver tre nödvändiga behov som måste tillgodoses för att samarbetsvillkoren i de interpersonella relationerna och grupputvecklingen ska fungera. Schutz definierar behoven, som vi här även översatt till svenska språket, som tillhörighet/inclusion, gemenskap/närhet/affection samt slutligen kontroll/makt/control vilka han beskriver enligt följande:

- The interpersonal need for inclusion is defined as the need to establish and maintain a satisfactory relation with people with respect to interaction and association.
- The interpersonal need for control is defined as the need to establish and maintain a satisfactory relation with people with respect to control and power
- The interpersonal need for affection is defined as the need to establish and maintain a satisfactory relation with others with respect to love and affection

(Schutz 1960:18f.).

Tidigare forskning visar på att personalomsättningen inom människobehandlande organisationer ofta är hög, vilket resulterar i att nya arbetsgrupper skapas regelbundet (Glad 2006). Utifrån Schutz FIRO-modell menar han att tillhörighet är ett av de viktigaste behoven att tillgodose då en ny gruppkonstellation skapas. Tillhörighet, det första sociala behovet, innebär således att ingå i en social gemenskap och att bli accepterad av gruppens medlemmar (Schutz 1960). Socialkontoret i vår undersökning är beläget i en medelstor kommun där samlokalisering med andra enheter inom myndigheten är förekommande. Hjortsjö (2006) menar att samlokalisering kan underlätta för aktörerna i en organisation att känna en social gemenskap, vilket skapar goda förutsättningar för att samarbete ska utvecklas.

Kontroll/makt, det andra sociala behovet som Schutz beskriver i sin FIRO- modell, innebär att en ny aktör i en grupp vill värna om sin grupptillhörighet, och inneha kontroll över relationerna till övriga gruppmedlemmar, för att hantera sin osäkerhet i gruppen. Hjortsjö (2006) menar att samlokaliserade organisationer ger förutsättning till kunskapsspridning mellan professioner, där personkännedom och kunskap om professionernas arbete medför en ökad kontroll och kunskap kring professionens mandat. Schutz (1960) menar att när kontrollbehovet minskas, skapar det förutsättningar till samarbete.

Gemenskap och närhet är det tredje sociala behovet Schutz beskriver i sin FIRO-modell. Schutz understryker att trygghet i arbetsgruppen är en förutsättning för att kunna samarbeta, såväl inom gruppen men även med andra grupper (1960).

5. Metod och metodologiska överväganden

5.1 Val av metod – fördelar och begränsningar

Vårt syfte med studien är att undersöka hur socialsekreterare på barn-och ungdomsenheten på ett socialkontor i Västsverige upplever samarbetet med andra enheter som utövar myndighetsutövning inom samma socialkontor. Vi vill i vår studie undersöka socialsekreterarnas egna uppfattningar om vad som fungerar och vad som fungerar mindre bra.

Det var under vår verksamhetsförlagda utbildning vi identifierade att samarbetet mellan enheterna inom socialtjänsten inte flöt på problemfritt. Då vi upplevt komplexiteten i samsarbetsfrågor under vår verksamhetsförlagda utbildning ville vi studera ämnet närmare. En av fördelarna var att en av oss redan hade kontakter på ett socialkontor, vilket gjorde att vi tidigt i uppsatsskrivandet fick ett godkännande om att de ville delta i studien. Utefter vårt syfte att studera socialsekreterarnas upplevelser av samarbete, ville vi genomföra enskilda intervjuer med socialsekreterarna.

Vår studie bygger på kvalitativa semistrukturerade intervjuer, där socialsekreterarna har fått berätta sina egna upplevelser kring hur samarbetet fungerar med andra enheter som utövar myndighetsutövning inom samma kommun. Kvalitativa studier är användbart när man vill undersöka frågor som främst rör människors upplevelser eller syn på verkligheten. Kvalitativa studier är oftast mycket tidskrävande och omfattar ofta ett mindre antal respondenter, vilket gör att respondenterna inte är representativa för en hel population (Bryman 2011). Vi har i vår studie valt att generalisera resultaten som framkommit i intervjuerna till olika teman som utgjort grunden till våra teorier. Fördelen med kvalitativ metod är att man kan studera fenomenet på ett djupare plan genom intervjuer med ett mindre antal respondenter (ibid.). I ett tidigt stadie under uppsatsskrivandet hade vi planer på att undersöka ett flertal socialkontor för att se om socialsekreterare upplever samarbete olika i olika kommuner. Dock insåg vi tidigt att det inte var genomförbart med tanke på den

begränsade tidsramen vi har till förfogande för vår kandidatuppsats. Vi har därför valt i vår studie att begränsa oss till att genomföra sex stycken intervjuer med socialsekreterare från samma socialkontor.

Önskvärt då man vill undersöka samarbetsprocesser och dess innebörd är att studera fenomenet genom triangulering. Triangulering innebär att använda flera metoder i forskningsprocessen för att studera hur metoderna stödjer varandra vilket kan öka trovärdigheten. I den kvalitativa forskningen är främst intervjuer och observationer de vanligaste metoderna (Bryman 2011). Inom tidsramen för vår studie har vi åter fått begränsa oss till att enbart genomföra intervjuer och bortse från att genomföra observationer, även om det hade kunnat berika vår studie med intressant material.

Den kvalitativa undersökningsmetoden kan likställas med ett induktivt förhållningssätt vilket är empiristyrkt (Bryman 2011). Ett induktivt förhållningssätt innebär att det är empirin som utgör utgångspunkten och inte teorin. Det induktiva förhållningssättet har gjort att vi har fått lägga tidigare teorier och erfarenheter som vi erfarit om samarbetsprocesser åt sidan under datainsamlingen. Detta för att öka möjligheterna till att genomföra en så korrekt empiritrogen analys som möjligt.

Något som inte fungerat optimalt med vår undersökning var att boka in intervjuerna, vilket har inneburit en begränsning för vår undersökning. Vi valde, som beskrivs under rubriken *urval av intervjupersoner*, att skicka ut ett mejl till enhetschefen på det socialkontor som vi valt att undersöka. Detta tillvägagångssätt gjorde att undersökningen drog ut på. I efterhand så har vi kommit fram till att det hade varit mer fördelaktigt att presentera studien för alla eventuella respondenter genom att komma till socialkontoret.

5.2 Urvalsprocess

Bryman (2011) beskriver två former av urval, slumpmässiga och icke-slumpmässiga. Vi har i vår studie valt det icke-slumpmässiga urvalet som kan kategoriseras som bekvämlighetsurval. Bekvämlighetsurvalet innebär att man använder sig av de individer som är tillgängliga och som antas kunna ge intressant material till studien (ibid.). Vi har valt att genomföra vår studie på ett socialkontor i Västsverige. Valet

av socialkontor och barn-och ungdomsenheten baseras på att en av oss författare har genomfört sin verksamhetsförlagda utbildning på tidigare nämnd enhet. Detta underlättade kontaktagandet av enhetschefen på enheten. Socialkontoret ligger även geografiskt sett på en plats i vårt närområde, vilket har underlättat genomförandet av studien.

Efter att vi beslutat oss för att studera samarbete inom socialtjänstens enheter, mejlade vi ut en informationsblankett (se bilaga 1) till enhetschefen på socialkontoret. Enhetschefen presenterade vår studie inför sin personalgrupp på nästkommande möte, för att se vilka som hade möjlighet och ville ställa upp på intervjuer. Socialsekreterarna skulle i sin tur mejla oss författare för att gemensamt komma överens om datum och tid för intervjuerna. Som beskrivet under rubriken "val av metod" så fick vi tänka om och istället själva mejla socialsekreterarna för att få svar från intressenter. Samtliga socialsekreterare fick möjlighet att ställa upp i studien. De sex första som kontaktade oss fick delta i studien. Vi fick begränsa oss till sex respondenter på grund av tidsramen, även om det fanns fler intressenter som vi fick tacka nej till. Utifrån ovanstående har vi använt oss av bekvämlighetsurvalet.

Vi ansåg att bekvämlighetsurvalet var mest lämpligt på grund av den begränsade tid vi har till förfogande för vår uppsats. Vi är dock medvetna om att bekvämlighetsurvalet kan ha en viss inverkan på vårt resultat, där det finns en risk att informanter väljs ut som eventuellt har ett positivt arbetssätt kring samarbete.

5.2.1 Urval av intervjupersoner

I uppsatsen intervjuades sex stycken socialsekreterare på barn-och ungdomsenheten. Kvale och Brinkmann (2009) menar att antalet intervjuer i en kvalitativ studie bör ligga kring 10 stycken. Antalet kan dock variera på grund av den tidsram man fått till förfogande att slutföra studien. Kvale och Brinkmann (2009) menar även att man kan vinna på att ha färre intervjuer i sin studie, för att få mer tid till att analysera och bearbeta intervjuerna på ett djupare plan. Vi har därför valt att avgränsa oss till sex stycken intervjuer då syftet med studien är att undersöka socialsekreterarnas upplevelser av samarbetet med andra enheter inom socialtjänsten, vilket vi anser är ett tillräckligt antal intervjuer för att besvara vårt syfte med studien.

De socialsekreterare som omfattas i vår studie har en arbetslivserfarenhet som socialsekreterare som ligger på mellan två och 27 år. Vi hade ingen begränsning på hur länge man måste arbetat för att få delta i studien. Dock har samtliga socialsekreterare som omfattas i vår studie genomfört en socionomutbildning.

5.3 Genomförande av intervjustudien

Uppsatsen bygger som bekant på två frågeställningar som vi genom intervjuerna försöker utröna hur socialsekreterare upplever samarbetet mellan enheterna inom socialtjänsten. Inför intervjuerna hade vi utformat en intervjuguide med ett antal öppna frågor (se bilaga 3) som kom att utgöra grunden för intervjuerna. För varje intervjutillfälle avsattes 60 minuter.

För att underlätta för socialsekreterarna ägde intervjuerna rum i ett besöksrum på socialkontoret där samtliga socialsekreterare arbetar. Intervjupersonerna bokade besöksrummen som stod till vårt förfogande under intervjutillfällena. Sammanlagt genomfördes sex intervjuer där vi båda deltog under varje intervju. Samtliga intervjuer spelades in med ljudupptagning från två mobiltelefoner, för att säkerhetsställa att ingen information skulle gå förlorad samt att möjliggöra ett aktivt lyssnande istället för att fokusera på att anteckna vad informanterna förmedlade. Intervjuerna bygger på en intervjuguide med ett antal öppna frågor där informanten så fritt som möjligt kan berätta utefter egna upplevelser och erfarenheter kring samarbete. Bryman (2011) menar att semistrukturerade intervjuer är vanligast förekommande då man utgår från en kvalitativ metod. I semistrukturerade intervjuer utgår man från öppna frågeområden istället för att ställa detaljerade frågor. Målet är att genom de öppna frågorna föra samtalet mer naturligt där informanten har möjlighet att till viss mån styra samtalet. Eftersträvningsvärt är att få intervjupersonens syn på sin verklighet och man vill därför uppmuntra intervjupersonen till ett friare berättande med liten styrning från intervjuledaren.

5.3.1 Inifrånperspektivet

En av oss författare har som tidigare nämnt gjort sin verksamhetsförlagda utbildning på socialkontoret vi valt att undersöka. En viktig aspekt att ta i beaktande är att det finnas ett inifrånperspektiv hos en av oss författare sedan tidigare, som kan vara svårt att bortse ifrån. Detta kan ha haft en omedveten påverkan på våra förberedelser och eventuellt haft en inverkan på vår tolkning av materialet.

Inifrånperspektivet innebär att man som forskare har en förförståelse om sitt forskningsobjekt som en utomstående inte besitter (Esaiasson et al. 2017). Det finns negativa aspekter kring att en av oss författare har en förförståelse för organisationen. Det kan bland annat innebära att vissa saker som respondenterna har uttryckt kan ha setts som självklara hos en av oss författare under intervjutillfällena, vilket eventuellt kan ha lett till att förtydligande följdfrågor och resonemang kan ha uteblivit. Detta för att vi trots oss veta vilken inställning socialsekreterarna har till vissa saker. För att eliminera risken att ”förförståelsen” påverkat vår tolkning, har vi utformat intervjufrågorna utifrån tidigare forskning samt att vi varit noga med att inte lägga egna värderingar i tolkningarna, utan endast utgå från vad våra informanter förmedlat under intervjuerna.

Vi har även reflekterat kring att det kan finnas positiva aspekter av att en av oss författare har en förförståelse för organisationen. Vi ser det positivt att en av oss författare är bekant med den rådande kulturen som existerar på socialkontoret, samt är bekant med personalen, vilket troligen påverkat våra intervjuer till det positiva då stämningen under intervjun var lättsam redan från start. Ytterligare en positiv aspekt med att en av oss sedan tidigare besitter en del kunskap om socialkontoret och deras arbetssätt, var att vi båda intervjuare enklare kunde vara delaktiga under intervjun, och hålla fokus på vad informanterna förmedlade om deras upplevelser av inomorganisatoriskt samarbete.

5.4 Bearbetning av empirin

Transkribering innebär att så ordagrant som möjligt omvandla talat språk till skrift (Nationalencyklopedin u.å.b). För att kunna få vår insamlade empiri i form av intervjuer överskådlig valde vi att transkribera samtliga intervjuer i sin helhet. Den insamlade empirin hade vi tillgång till i form av ljudupptagningar. Ljudupptagningar stärker en studies reliabilitet och validitet genom att man säkerställer att det som sägs under ljudupptagningen blir korrekt vid utskrift från språk till skriftspråk (Kvale 1997). Att genomföra fullständiga transskript av allt intervjumaterial, vilket vi gjort vid vår studie, samt att vi lyssnat igenom svårare passager i ljudupptagningarna, har vi genomfört en noggrann transkribering vilket stärker reliabiliteten för studien. Bryman (2011) menar på att en ofullständig genomgång av ljudupptagningar riskerar att orsaka syftningsfel som kan komma att påverka studiens reliabilitet för att transkriberingen inte stämmer överens med den ursprungliga respondentens utsaga.

Under transkriberingen har fokus legat på att ordagrant återge i text vad respondenterna har sagt, men vi valde att ta bort utfyllnadsord, exempelvis ”hm”. Detta för att göra texten lättläst. Då respondenterna gav ett dröjande svar har vi valt att markera detta med ”...” i transkriptmaterialet för att på så sätt göra transkripten mer levande och korrekta utifrån den kontext där samtalet skedde. Vi valde att dela upp ljudupptagningarna mellan oss och har därför transkriberat tre av intervjuerna var. När transkriberingen var färdigställd läste båda igenom varandras transskript samtidigt som vi lyssnade på ljudupptagningarna en gång till. Vi valde att dela upp transkriberingen då transkribering är tidskrävande och genom att dela upp detta arbetsmoment sparade vi tid.

5.5 Analysmetod

Den analysmetod som vi valt för denna studie är tematisk analys. Tematisk analys är en kvalitativ analysmetod som går ut på att forskaren finner teman i sin empiri genom mönster, övergångar, likheter och skillnader samt repetitioner i textmaterialet (Jacobsen 2012; Bryman 2011). Genom denna metod kan forskaren få fram en bredd av temaspektrum kring det studerade ämnet ifråga. Att göra en tematisering av texten gör det lättare att finna likheter och olikheter mellan de olika utsagorna. Att använda

sig av en tematisk analys innebär en process där man som forskare utifrån det breda spektrumet av teman reviderar dessa för att göra de mer ackurata och sammanfattande. Genom att läsa igenom sitt transskriptmaterial finner man nya infallsvinklar och teman allteftersom.

För vår studie så läste vi igenom samtliga transskript på tu man hand och valde ut teman för att sedan jämföra vilka teman och citat som vi funnit intressanta. Efter detta lade vi ihop våra urval av citat och reviderade våra olika teman till gemensamma teman. Fokus låg på att hitta teman utifrån frågeställningarna för denna studie och de teman som var återkommande i de olika intervjuerna. Efter att vi reducerat antalet teman valde vi gemensamt ut citat som vi ansåg bäst representera de teman som vi valt.

De teman som vi har utkristalliserat är *organisationens struktur*, *relationsskapande* samt *målfokusering*. Dessa tre teman agerar som huvudteman och vi har valt att under dessa huvudteman ange olika underteman för att göra analysen lättförståelig och tydlig. Här nedan är en översikt av samtliga teman och underteman som vi har valt att analysera i vår kandidatuppsats utifrån vårt insamlade empirimaterial.

Organisationens struktur	Relationsskapande	Målfokusering
Kunskap och kunskapsluckor	Personalomsättning	Perspektiv
Arbetsbelastning	Arbetskamratsrelationer	Funktionsgränser
Samlokalisering	Klienten	
Organisationens utformning		

Bryman (2011) skriver om tematisk analys och att han inte förespråkar den som en analysmetod då den saknar en tydlig beskrivning av hur man går tillväga för att genomföra en sådan analys och att det därför kan vara svårt som forskare att bevisa hur man har gjort analysen. Vi har ändå valt att använda oss av tematisk analys då

det är en vedertagen metod och som vi upplever passade vår typ av studie i jämförelse med andra analysmetoder som finns.

5.6 Studiens tillförlitlighet

Reliabilitet och validitet är två ledord för en kvalitativ forskare för att kunna säkerställa att den forskning man bedriver uppbär kvalité (David & Sutton 2016). Vi kommer här att presentera hur vi förhållit oss till dessa båda begrepp.

Reliabilitet uppträder både som intern och extern. Extern reliabilitet innebär att en studie ska gå att replikera, vilket är problematiskt i kvalitativ forskning då den forskning som bedrivits skett i en viss social kontext just då forskaren gjorde sin studie (Bryman 2011). Vår studie grundar sig på kvalitativt insamlat material i form av sex enskilda intervjuer med syfte att få en djupare förståelse för hur just dessa sex respondenters upplevelser av samarbete. Vi förhåller oss till den externa reliabiliteten på så sätt att vi redovisar grundligt för hur vi genomfört vår studie på ett transparent sätt. Detta för att öka möjligheten för att kunna genomföra en liknande studie, även om det kan vara svårt att replikera studien då vi utgår från just dessa sex respondenters upplevelse av verkligheten.

Intern reliabilitet syftar till att om det finns flera forskare inom en studie ska dessa komma överens om hur de ska tolka den insamlade empirin för att kunna uppnå en samstämmighet (Bryman 2011). För att försöka uppnå intern validitet har vi genomfört alla intervjuer tillsammans. Vi har även gjort en gemensam tematisering utifrån de citat från transkriptmaterialet som vi fann intressanta. Genom hela studien har vi haft en öppen dialog om vad vi känt har varit relevant att ha med i resultatdelen efter att vi på tu man hand läst igenom samtligt transkriptmaterial och sedan jämfört vad vi valt ut från dessa för att kunna säkerställa en samstämmighet kring hur vi tolkade transkripten. Utifrån dessa åtgärder anser vi att risken för att tolka intervjuerna olika har minskat.

Gällande kvalitativ forskning så finns det forskare som hävdar att begreppen validitet och reliabilitet inte är tillämpliga som de är på kvantitativ forskning, utan att kvalitativ forskning kräver andra kriterier för att säkerställa kvalité (Bryman 2011).

Lincoln och Guba (1985) beskriver hur kriteriet tillförlitlighet är ett sätt att komma bort från validitet och reliabilitet som är utformade för kvantitativ forskning och resultat som går att mäta. I begreppet tillförlitlighet rymmer sig trovärdighet, som likställs med intern validitet, överförbarhet, som likställs med extern validitet, pålitlighet som likställs med reliabilitet samt confirmability, vilket går att översätta till att styrka ens studieresultat.

Lincoln och Gubas (1985) tillämpning av dessa begrepp är ett sätt att komma bort från den kvantitativa forskningens krav på mätbarhet och objektivitet. Istället menar författarna på att det finns flera olika beskrivningar av en social verklighet och inte en enhetlig som forskaren eftersöker. Utifrån begreppet trovärdighet, som likställs med intern validitet, ska forskaren visa på att det finns en trovärdighet i den insamlade empirin som är de respondenter som deltagit i en studies syn på verkligheten. Detta går att säkerställa genom att forskaren låter forskningsdeltagarna ta del av studien efter att den är genomförd för att de ska kunna avgöra om forskaren förstått deras verklighetsuppfattning. Detta kriterium har vi uppfyllt på så sätt att vi efter studiens genomförande låtit respondenterna ta del av resultatet av studien. Överförbarhet, som likställs med extern validitet, innebär enligt Lincoln och Guba att forskaren har som uppgift att ge en fyllig beskrivning av den empiri som hen insamlat som ska ge andra forskare en bild av de data som samlats in för att själv kunna avgöra hur pass överförbara dessa fynd är till en annan kontext (ibid.). Vi har i vår resultatdel försökt ge en utmålade beskrivning av det som respondenterna har beskrivit under intervjutillfällena. Bland annat har vi försökt att inte ta citaten ur sin kontext, utan använder oss av längre citat, då man lätt kan gå miste om helheten av ett citat, för att öka överförbarhetskriteriet och därmed kvalitén på studien. Detta ger också respondenterna mer utrymme i uppsatsen samt möjliggör att vi kan redovisa komplexiteten i uttalandena som våra respondenter gjort.

Bryman (2011) beskriver hur kvalitativ forskning inte har som syfte att ge några generaliserbara slutsatser till en viss population, utan till den teori man väljer att använda för att analysera sin forskning. Utifrån vår undersökning eftersträvar vi inte att uppnå generaliserbarhet, utan för att få en fördjupad bild av dessa sex respondenters upplevelser av samarbete. Ambitionen med vårt arbete är att enligt Brymans ovanstående definition besvara våra frågeställningar med hjälp av de teo-

rier och det begrepp som vi valt att använda i vår analys av vårt insamlade empiri-material.

5.7 Forskningsetiska överväganden

Denna studie har utgått från de forskningsetiska principerna av Vetenskapsrådets ämnesråd för humaniora och samhällsvetenskap. Det finns två krav att förhålla sig till när det kommer till forskning; forskningskravet och individskyddskravet (Vetenskapsrådet 2002). Det förstnämnda berör kravet på att forskning ska leda till förbättrade metoder och/eller en djupare förståelse för det som forskningen bedrivs kring. Individskyddskravet innebär att människor i allmänhet ska skyddas från skada eller insyn i deras privatliv. Dessa två krav får vägas mot varandra för att avgöra skadan komparativt med den nytta som en viss studie kan ge. Med andra ord så är det inte självklart hur dessa krav ska tillämpas. För att kunna bedriva forskning kring människor måste forskaren få inblick i en individs privatliv.

Individskyddskravet kan sammanfattas till fyra krav som ska ställas på den forskning som genomförs för att anse ha tagit det etiska forskningskravet i beaktande vid genomförandet av en studie (Vetenskapsrådet 2002). Nedan kommer dessa att redovisas samt beskrivas hur de har implementerats i denna studie.

Informationskravet innebär att forskaren har som krav att informera sina respondenter om studiens syfte (Vetenskapsrådet 2002). Informationskravet innebär bland annat att forskaren ska redovisa för varifrån hen kommer, vad det finns för vinster med studien men även vilka risker det finns med att medverka i studien. Det är även viktigt att informera respondenterna om att deltagandet är frivilligt. För denna studie skickades det ut ett informationsbrev till samtliga socialsekreterare på den avdelning som vi valt att undersöka (se bilaga 1). I informationsbrevet angav vi vad studiens syfte var, vilka vi som forskare var samt att deltagandet var frivilligt. Vid intervjutillfället fanns det tillfälle för respondenten att ställa frågor och vidare information gavs om hur materialet senare skulle komma att behandlas. Även om vi anonymiserat vårt insamlade material, finns en risk att våra respondenter blir igenkända, vilket de även blev informerade om innan intervjutillfället. Genom att vi

både lämnat information innan och mer utförligt vi själva intervjutillfället, anser vi att vi uppfyllt informationskravet.

Samtyckeskravet är ett annat huvudkrav som ställs för att forskning ska anses ha tagit de forskningsetiska principerna i beaktande (Vetenskapsrådet 2002). Samtyckeskravet innebär att respondenten ska ges möjlighet att ge sitt samtycke till studien och själv kunna göra ett aktivt valt att delta kontra att inte delta. Det innebär även att respondenten när som ska ha chans att dra tillbaka sitt samtycke till att delta i studien eller att välja att inte svara på en viss fråga. Att någon ska kunna lämna ett samtycke ställer krav på att respondenten har kompetens och förståelse nog för att kunna lämna ett samtycke (Jacobsen 2007). Detta innebär bland annat att det kan vara problematiskt att genomföra studier på barn, då det kan vara svårt att fastställa om de har den förståelse som krävs för att kunna lämna samtycke (Vetenskapsrådet 2002). Innan intervjuerna genomfördes fick varje respondent ge sitt skriftliga och muntliga samtycke till studien och i informationsbrevet angavs att deltagandet i studien var frivilligt vilket var försök från vår sida att säkerställa ett frivilligt samtycke. Vidare betonade vi vid intervjutillfället att om respondenten avböjde att delta så skulle inte detta dokumenteras eller föras vidare till enhetschefen eller de andra respondenterna.

Konfidentialitetskravet innebär hur det material som insamlats behandlas och respondenternas identitet anonymiseras och skyddas (Vetenskapsrådet 2002). Vid ett litet urval är det än viktigare att säkerställa anonymitet samtidigt som det är lite svårare att säkerställa att ingen igenkänner någon annans utsaga. Genom att exempelvis utesluta data som möjliggör igenkänning som namn eller ålder stärker anonymiteten. I informationsbrevet informerades respondenterna om att deras deltagande skulle anonymiseras och samtligt insamlat material skulle makuleras efter examination. Därför har respondenternas namn och stadens namn där undersökningen genomförts tagits bort samt allt transkriberingsmaterial makuleras efter studiens genomförande för att stärka anonymiteten. En av de risker som föreligger studiens genomförande och som ökar risken för igenkänning är att intervjuerna skedde på det socialkontor där vi gjort vårt urval. Detta har kunnat innebära att medarbetare på detta socialkontor sett vilka våra respondenter är. Vi valde ändå att genomföra intervjuerna på respondenternas arbetsplats för att tillmötesgå social-

sekreterarnas pressade tidsscheman, trots risken som vi visste förelåg. Om intervjuerna skulle ha genomförts i Göteborgs universitets lokaler hade respondenterna troligen inte haft möjlighet att medverka i studien.

Nyttjandekravet berör hur insamlat material får användas och utgångspunkten är att materialet endast får användas för forskningssyfte (Forskningsrådet 2002). För ett arbete på kandidatnivå så är det inte kutym att spara materialet efter avslutad studie. Vi kommer att makulera samtligt insamlat material efter studiens genomförande och godkänd examination. Därmed kommer respondenternas utsagor endast att analyseras i denna kandidatuppsats och vidare diskussion kring nyttjandekravet känns överflödigt.

6. Resultat och analys

För att göra vår analys lätt att följa, har vi valt att utgå från tre teman med olika underteman. Här under finns en sammanställd tabell med samtliga teman och underteman. Vår presentation av vår analys är strukturerat utifrån de tre temana *organisationens struktur*, *relationsskapande* samt *målfokusering*. Organisationens struktur har vi delat upp i undertemana kunskap och kunskapsluckor, arbetsbelastning, samlokalisering samt organisationens utformning. Relationsskapande delade vi upp i undertemana personalomsättning, arbetskamratsrelationer samt klienten. Målfokusering delade vi upp i de två undertemana perspektiv och funktionsgränser. Som vi tidigare beskrivit under rubriken *teoretiska ramverk och begrepp* berör de teorier och det begrepp vi valt att analysera vår empiri på macro-, meso- samt micronivå, vilket är invävt i vår analys.

För att försvåra igenkänningen av våra respondenter har vi valt att använda fingerade namn vid citaten vi valt att ta upp till analys. När vi namngav våra respondenter gick vi tillväga så att vi slumpmässigt gav var respondent ett nummer för att sedan döpa dem till "socialsekreterare" följt av det nummer de tilldelats. Detta innebär även att våra respondents citat är könsneutrala då vi gett respondenterna könsneutrala namn. Detta innebär således ännu en försvåring att igenkänna respondenterna. De citat som vi valt ut att analysera har varit de som bäst representerat det urval av intervjupersoner som vi gjort för denna kandidatuppsats. Därför har vissa respondenter fått stå för fler citat i denna kandidatuppsats än andra. Vi har dock tagit del av alla intervjuer och haft dem i åtanke vid urvalet av citat.

6.1 Organisationens struktur

6.1.1 Kunskap och kunskapsluckor

För att möjliggöra ett samarbete krävs det ett visst samförstånd kring de som ska samarbeta för att uppnå effektivitet. Samtliga respondenter beskrev att de upplevde ett visst mått av okunskap kring vad de själva hade för arbetsuppgifter från de andra enheterna och att detta försvårade samarbetet. En okunskap kring vad sekretessen innebar var även en röd tråd som följde genom flertalet intervjuer.

Alltså jag tror, av vad jag hört, och vad jag kanske har sett lite smått sådär så tror jag att kunskapen generellt sätt är lite låg, alltså, skulle jag vilja säga. Jag tror att man jobbar ju ständigt på det, man ska ju på något sätt försöka tänka åt samma håll och samma målsättning och så vidare och så vidare, men jag tror här verkar det vara att man fortfarande håller på och kämpar med det här att, på något sätt, ja men att dra åt samma håll. (...) Men det är klart, ja, det kan stöta på, för folk har inte den, har nog inte den informationen om hur den sekretessen faktiskt ser ut och de är väldigt rädda, vilket... Alltså, det är ju en bra tanke, man ska ju, sekretessen är väldigt viktig, den ska man vara riktigt noga med, men samtidigt så tror jag många gånger att det hämmar vårt arbete för att folk på något sätt vet inte vad man faktiskt får göra. Så då blir det att ”nej men vi har sekretess och vi kan inte uppge den informationen”, och då, det blir väldigt dumt bara, alltihop. Så att, ja det kan man ju stöta på några gånger sådär att det har lett till problem.

Socialsekreterare 1

Vad som går att uttolka ur detta citat är att okunskapen som finns skapar motsättningar i samarbetet. Detta är något som flertalet respondenter påtalade var ett förbättringsområde inom socialtjänsten och som skulle kunna lösas genom en gemensam kunskapsgenomgång kring de olika enheterna. Danermark och Kullberg (1999) samt Hjortsjö (2005) har som tidigare nämnt framkommit till att sekretessen kan vara en del i att upprätthålla makt och kontroll. Här skulle vi dock vilja framhålla att våra respondenter snarare menar att det endast beror på en okunskap och att de gärna skulle vilja att det fanns ett samförstånd för vad som gäller för att underlätta samarbetet. Utifrån jurisdiktionsbegreppet (Abbott 1988) kan man ändå tolka det som att genom att de olika enheterna håller sig för sig själva, upprätthåller de en maktposition genom att endast verka inom sitt eget område och på så sätt håller de andra enheterna/subprofessionerna utanför och kan där använda sina egna symboler och språk. Genom kunskap om både sekretessen och de olika enheternas arbetsuppgifter skulle samarbetet främjas och underlättas och i längden skulle jurisdiktionen minska mellan de olika enheterna.

Något som flera respondenter tog upp till diskussion under sina intervjutillfällen var att begreppet samarbete är vagt formulerat. De vet att det är en form av arbete

som framhålls som positivt och eftersträvansvärt, inte minst genom att de olika enheterna har en gemensam samarbetstid varje vecka. Detta för att möjliggöra samarbete mellan de olika enheterna. Socialsekreterare 4 för en målande diskussion om hens upplevelse av begreppet samarbete.

Och ibland kan kanske det som man kallar samverkan kanske inte alls var en samverkan utan något helt annat. Jag tänker, så där kanske man skulle behöva ha en liten, någonting, påfyllning. Alla, gemensamt på något sätt. Eller samma typ av påfyllning, för att veta hur använder vi varandra, eller hur, använder vi varandra och tar nytta av varandra på bästa sätt för att det faktiskt ska göra nytta för de som är vår målgrupp, alltså våra klienter. För ibland blir det bara ett ord och att det är liksom... Att det är viktigt att framhålla ”nämen vi samverkar här”, men att det finns inte någon riktig substans i det. Det har varit ett modeord tidigare, nu har det gått så många år så nu kanske det inte går att säga att det är ett modeord så, men det är ju så etablerat i hela samhället på något sätt. Men jag tänker att det är svårt.

Socialsekreterare 4

Som framgår av citatet så finns det en ovisshet kring vad samarbete egentligen innebär. Något som vi ansåg anmärkningsvärt under samtliga intervjutillfällen var att respondenterna använde begreppet samarbete och samverkan synonymt med varandra, även om intervjufrågorna endast var riktade mot samarbete. Även detta tyder på att det finns en kunskapslucka kring vad samarbete egentligen är, och vad som särskiljer det från samverkan. Jurisdiktionen utgår från, som tidigare beskrivit, att en del i gränsdragningen som finns mellan subprofessionerna skapas genom kommunikationen, att man pratar sitt eget språk (Abbot 1988). Lipskys gränsbyråkrati målar upp en bild av att man som socialsekreterare inom en människobehandlande organisation har ett stort handlingsutrymme men att det finns en risk att de mål och medel som socialsekreteraren blir tilldelad av sin ledning leder till motsatsen av det som kallas effektivisering (Lipsky 2010).

Att påföra både jurisdiktion och Lipskys beskrivning av hur en socialsekreterares handlingsutrymme och krav kan leda till en form av ineffektivisering möjliggör en analys. Genom denna analys kan vi undersöka det fenomen vi sett i vårt insamlade

empirimaterial vad gäller okunskapen kring samarbetets faktiska innebörd. Socialsekreterarna blir tilldelade verktyg för att kunna effektivisera sitt arbete och på så sätt kunna hjälpa sina klienter på ett bättre sätt. Ledningen ger implikationer på att en väg att uppnå detta är samarbetet. På grund av en vag formulering om vad samarbetet egentligen innebär i korrelation med att de olika subprofessionerna talar sina egna språk och har sin egen uppfattning om vad samarbete innebär, kan detta leda till ett mindre effektivt samarbete då en gemensam förståelse för vad det egentligen innebär fattas. Såsom socialsekreterare 4 uttrycker det, kan detta leda till att socialsekreterarna inte kan nyttja varandra vid ett samarbete på bästa sätt. Blomqvist (2012) beskriver hur vaga målsättningar påverkar samarbetet negativt, och vaga målsättningar kan vara resultatet av en bristande kommunikation. Hur ska man kunna samarbeta om man inte har en gemensam uppfattning och ett gemensamt mål kring vad samarbetet praktiskt ska innebära? En mer utförlig diskussion kring mål, se under rubriken *målfokusering* längre fram i denna kandidatuppsats.

6.1.2 Arbetsbelastning

Kring begreppet arbetsbelastning bildades två läger för hur respondenterna upplevde arbetsbelastningen när de kom till samarbete och vad för konsekvenser arbetsbelastningen fick på möjligheterna att samarbeta. Flera respondenter uttryckte att samarbetet blev lidande vid hög arbetsbelastning för att samarbetsformerna kräver mycket tid, vilket går att utläsa i nedanstående citat.

Utan det är just när, alltså tiden, att få tiden att passa in är nog det största hindret. Och det har ju arbetsbelastningen så klart med att göra, för har du mindre ärenden så är det inte lika mycket uppbokat. Och det är ju klart att man har försökt med olika sätt och på något sätt råda bot på det problemet genom att ja, då har vi en satt tid som är samverkanstid och så vidare. Men då kan ju problemet bli det att den blir inte uppbokad hela tiden, och då, alltså, fyller den sitt syfte och stryker man det så att man har liksom inte hittat något sätt för att få det att fungera. Och det tror jag, det blir nog svårt överlag att göra det alltså. Det, ja, man tar det som det kommer.

Socialsekreterare 1

Ovanstående citat representerar en bild av hur arbetsbelastningen påverkar samarbetet negativt samtidigt som samarbetet kan öka arbetsbelastningen hos den enskilde socialsekreteraren för att samarbetet tar mycket tid och kan vara ganska tungrodd. Detta kan man då se i relation till nedanstående citat, som representerar de socialsekreterare som menade på att samarbetet kan minska arbetsbelastningen hos den enskilda socialsekreteraren genom att man genom samarbete kan dela på arbetsbördan.

Alltså arbetsbelastningen tycker jag inte påverkar så mycket, för att ju mer man samarbetar desto lättare blir det ju i ett ärende, så jag tycker snarare att det underlättar om man är tungt belastad underlättar det om man har en bra samverkan... (...) Ja precis, det är ju inte så att om jag har mycket ärenden och är skitstressad att jag skiter i att samverka utan snarare, att fan det är ju jätteviktigt att vi tar tag i det här så att man kan... De blir ju en avlastning för mig i så fall så tänker jag.

Socialsekreterare 2

I Danermark och Kullbergs (1999) forskning finns en beskrivning av hur arbetsbelastning kan ha en negativ inverkan på samarbetet för att det finns en risk att samarbetet får stå tillbaka för de mer prioriterade ärendena och arbetsuppgifterna. Här kan även stress vara en bidragande faktor, vilket socialsekreterare 6 uttrycker: "Jag tänker att stress påverkar allt negativt. Och det är väl på samma sätt där, har du en hög arbetsbelastning så kanske du blir stressad, du gör det du måste göra här och nu, och det kanske inte är att ta de kontakterna.". Här kan vi se att socialsekreterarna har tagit till olika strategier för att minska på arbetsbelastningen, vilket vi tycker är intressant. I vissa fall blir samarbetet prioriterat för att minska på arbetsbelastningen, medan det i andra fall är så att samarbetet väljs bort för att kunna minska på arbetsbelastningen.

Såsom tidigare beskrivit i teoridelen menar Lipsky (2010) på att arbetsbelastningen hos personal inom människobehandlande organisationer är hög och att det administrativa arbetet tar tid från klientarbetet. Fokus ligger på en massproduktion och inte ett individanpassat bemötande för varje klient. Gräsrötsbyråkratin kan här ge en förklaring till varför vissa socialsekreterare upplever att samarbetet tar tid från deras

reguljära arbetsuppgifter, då människobehandlande organisationer ofta har en hög arbetsbelastning. Såsom socialsekreterare 1 beskriver det, kan den tid som är avsatt för att samarbeta egentligen stjäla mer än hjälpa trots ett gott syfte, för att det tar tid från de andra arbetsuppgifterna. Här kan man se hur förhållandet mellan administrativa arbetsuppgifter (exempelvis schemalagd samverkanstid) och möten med klienten ser ut och hur klientmötena riskerar att prioriteras lägre för att främja det administrativa. Såsom Westrins (1986) studie redovisar så upplever inte alla socialsekreterare samarbete som något tidseffektivt, även om det finns socialsekreterare som upplever samarbetet som tidsbesparande (Boklund 1995). Vi har som bekant fått ta del av båda dessa åsiktsbildningar under vår undersökning.

Hur går motsatsförhållandet att förklara, där socialsekreterarna upplever att samarbetet minskar på arbetsbelastningen? Genom att socialsekreterarna använder sig av samarbetet som en strategi för att minska på arbetsbelastningen genom att dela på den arbetsbörda som finns, kan man se hur socialsekreterarna själva skapar sätt att kunna uppnå organisationens krav på effektivitet och därmed dess målsättning. Med andra ord använder socialsekreterarna den makt och spelutrymme de har till att kunna uppnå de krav som ställs på dem genom olika strategier. Vissa väljer att använda sig av samarbetet för att uppnå målen medan andra gör det inte utifrån det spelutrymme/arbetsbelastning de har. Som gräsrotbyråkrat besitter man ett visst spelutrymme och en makt att själv ta sig mot de mål som organisationen förespråkar (Lipsky 2010), vilket i detta fallet är att hjälpa människor i socialt utsatta situationer.

6.1.3 Samlokalisering

Vid intervjutillfällena frågade vi våra respondenter vad de upplevde främjade samarbetet mellan de olika enheterna i deras organisation. Flertalet av våra respondenter svarade att de upplevde hur deras organisation var ordnad som en bidragande faktor till bättre samarbetsmöjligheter. På den socialtjänst där vi utförde vår studie låg de flesta av enheterna i samma byggnad, vilket som nedanstående citat ger uttryck för, underlättar det mänskliga samspelet vid ett samarbetsärende.

Alltså rent fysiskt är ju hur vi sitter. Alltså, att vi sitter i samma hus. Vi som sitter på samma våningsplan, då är det ju klart att då blir det fysiskt enklare att springa bort och fråga någonting öga mot och öga och det är, alltså det ger ganska mycket än att ta en sak på mejl eller på telefon. Så jag tänker rent hur vi är lokaliserade tror jag främjar.

Socialsekreterare 6

Att denna socialtjänst har de flesta av sina olika enheter i en och samma byggnad är något som har underlättat för socialsekreterarna att tillsammans kunna genomföra ett samarbete. De faktorer som våra respondenter lyfter fram är den närhet det skapar och möjligheten till att kunna ta en personlig kontakt istället för att ha kontakt via mejl eller telefon. Genom att organisationen är utformad på detta sätt, finns det en lätthet i att utföra samarbetet med de enheter som ligger inom samma byggnad, något som socialsekreterarna inte upplevde fanns på samma sätt med de enheter som inte låg inom samma byggnad. I Boklunds (1995) studie har socialsekreterarna även där beskrivit att en närhet till sina kollegor underlättar för det samarbete som bedrivs inom socialtjänsten. Intressant att tillägga är att socialsekreterarna ger uttryck för att de upplever att det finns en önskan från ledningen att socialsekreterarna ska använda sig av samarbete. Detta yttrar sig bland annat i hur organisationen har gemensamma utrymmen där socialsekreterarna från de olika enheterna ska få chans att kunna mötas. Men, som nedanstående citat från respondent 1 ger uttryck för, sker inte alltid detta per automatik. Ledningen har försökt lösa detta genom att införa en gemenskap kring vad respondenten kallar ”fredagsfikat”.

Men på fredagar så fikar vi ihop numera. Vi har fredagsfika på sjunde våningen här. Då så brukar alla komma och fika tillsammans då. Men... Det har väl varit en önskan ifrån vår ledning när vi flyttade in här för, är det tre år sedan vi flyttade in här från barn och familj och flyttade ihop med ungdom, och då, då var det en önskan om väl att de här gemensamma lokalerna skulle öka samverkan på något sätt, att det skulle bli naturliga kontaktytor i och med matsalen här uppe och så, men... De kämpar med att försöka få oss att, men vi sjunker gärna ner, nere hos oss och de andra nere hos sig och det blir lite lugnare, det är ganska så stort där uppe om man ska ta sig upp och... Men fredagar, där har det blivit en förändring. Och det har kommit på senare tid.

Socialsekreterare 4

Sammanfattningsvis kan man se en vilja från ledningens håll att underlätta för samarbetet, vilket socialsekreterarna är tacksamma för. Genom den närhet som finns inom organisationen skapas bättre förhållanden att ha en kontakt med sina kollegor från andra enheter, och det främjar även relationsskapande som vi kommer att diskutera mer ingående under rubriken *relationsskapande*. Dock kan vi se en viss ovilja, eller snarare bekvämlighet i, till att socialsekreterarna helst umgås inom den enhet som de själva arbetar inom och helst inte umgås på de gemensamma ytor som finns tillgängliga. På så sätt nyttjas inte de möjligheter som finns till relationsskapande fullt ut även om det finns förutsättningar för detta utifrån organisationens närhet. På grund av detta har ledningen infört incitament, en sorts morot här i form av fika, för att främja gemenskapen mellan enheterna.

Hjortsjö (2006) menar på att en samlokalisering kan stärka gemenskapen. Schutz (1960) FIRO-modell förespråkar just gemenskap och en närhet mellan arbetskollaboratorer för att samarbetet ska kunna fungera optimalt. Utifrån denna teori kan vi förklara att denna socialtjänst tagit ett steg i rätt riktning för att underlätta för socialsekreterarna att genomföra samarbete kring sina gemensamma klienter och deras försök till att främja samarbetet och relationsskapandet är helt i linje med Schutz FIRO-modell. Vad teorin inte kan förklara är dock varför socialsekreterarna hellre umgås med sin egen enhet. Ett enkelt svar skulle kunna vara att detta är en naturlig uppdelning då man hellre umgås med de närmsta som man har den största gemen-

skapen med genom enhetstillhörigheten, eller så kan det bero på att den jurisdiktion som finns mellan enheterna är en del i bekvämligheten att umgås med kollegor från in egen enhet.

Jurisdiktionen kan ge en förklaring genom att man inom sitt eget arbetslag har sina egna symboler, en gemenskap, och på så sätt behåller en del av sitt eget tolkningsföreträde och sin maktposition (Abbott 1988). Genom att socialsekreterarna håller ett avstånd till sina kollegor på andra enheter, kvarstår en del av det avstånd som behövs för att upprätthålla jurisdiktionen. Det är dock svårt att avgöra vilket som är den ledande orsaken till varför det fortfarande finns ett avstånd mellan de olika enheterna, men det vi kan uttala oss om utifrån den empiri vi samlat in är att våra respondenter upplever att samarbetet fungerar bättre sen de införde fredagsfikat på denna socialtjänst och att det främjat relationsskapandet. Detta tyder på en god utveckling av samarbetsfrämjandet och flera respondenter uttryckte en önskan om mer gemenskap mellan de olika enheterna som ett förbättringsområde.

6.1.4 Organisationens utformning

Inom socialtjänsten finns det olika typer av delegation. Delegationen innebär att besluten inte alltid ligger hos socialsekreteraren själv, utan att det kan krävas att enhetschefen eller behandlingsutskottet behöver godkänna ett visst beslut utifrån den utredning och motivering som socialsekreteraren har gjort i sitt ärende. Under intervjutillfällena diskuterade våra respondenter delegationens betydelse för samarbetet och hur de kunde söka handledning hos sin enhetschef då det uppstod samarbetssvårigheter i ett gemensamt ärende. De uttryckte även att de kunde söka stöd hos sina förstesekreterare. Om ett samarbetsproblem uppstår mellan socialsekreterarna och som de inte kan lösa på egen hand, går ärendet upp till chefsnivå.

I samtliga intervjuer fann vi en röd tråd där respondenterna pratade om olika nivåer inom organisationen gällande beslutsfattning, och vilka konsekvenser dessa nivåer har för den enskilde klienten och socialsekreteraren som ser ett behov hos klienten att få ett visst typ av stöd. Nedanstående citat förkroppsligar en del av delegationens baksida där olika intressen står emot varandra mellan de olika enheterna.

Beslutsmässigt, vilket alltså ofta, besluten är ju kopplade till delegation, men där tycker jag inte att vi stöter på sådär jättemycket. Det beror helt på hur chefen är inställd, eller cheferna. Men, visst, det klart, tänker man liksom rent så kan man ju fundera på men ja, skulle man själv ponera att man själv tycker att ja men den här föräldern behöver vara på ett behandlingshem säger vi och, det behöver vara på ett sådant sätt, och så kanske inte chefen på vuxenenheten tycker det. Ja då kan man ju stå inför ett sånt problem.

Socialsekreterare 1

Utifrån citatet går att utläsa att det kan uppstå problem när det kommer till delegationen då det finns olika intressen mellan de olika enheterna och de olika socialsekreterarna. När ett sådant här samarbetssvårighet uppstår, går problemlösningen som tidigare nämnt upp till chefsnivå. Det vi kunnat utläsa av vår insamlade empiri är att samtliga respondenter är nöjda över denna problemlösning och att de upplever att de kan få stöd och hjälp vid samarbetssvårigheter. Det som dock kan uppstå som ett problem vid delegationen är att socialsekreterarna lägger problemet utanför sig själva, att delegationen gör att ansvaret hamnar på någon annan, se nedanstående citat.

Det är klart att det kan göra det också. För man tänker det ligger inte på mig, det ligger på någon annan, alltså. Det ligger högre upp eller vad man ska säga, och göra det, men. Samtidigt, vi har ju inte jättemycket delegation, alltså på vår avdelning har vi inte så mycket som ligger på eget beslut, eller egen delegation, så. Och jag tänker att vi samverkar ändå. Så det, ja. Jag vet inte riktigt (skratt).

Socialsekreterare 6

Det som vi kan se utifrån båda dessa citaten är att det finns både för- och nackdelar med delegationen när det kommer till samarbete. Det kan innebära en fördel i form av att man kan få uppbackning och stöd ifrån sin enhetschef när det kommer till beslutsfattandet utifrån den enskilde socialsekreterarens utredning samtidigt som socialsekreterarna under sina intervjutillfällen pratade om en trygghet i att aldrig stå ensam i ett beslut. Detta ger då socialsekreterarna stöd i samarbetskonflikter. De nackdelar som finns är att vid ett samarbete mellan socialsekreterare kan det vara

så att det är enhetschefen på en annan avdelning som gör att samarbetet inte fungerar på grund av olika åsikter kring vad som är den bästa lösningen för en klient. Ödegårds (2006) studie visar som bekant på att ett tydliggörande av ledarskapet som en viktig del i att uppnå ett fördelaktigt samarbete. Detta är något som vi upplever är uppfyllt på denna socialtjänst då respondenterna beskriver en upplevelse av klarhet i vem som har befogenhet att fatta olika beslut. Det som vi upplever är mer oklart är vilka befogenheter de olika enheterna har gentemot varandra och såsom respondent 5 beskriver situationen, att det kan uppstå en ansvarsförskjutning genom att man den enskilde socialsekreteraren undviker sitt ansvar. Danermark och Kullberg (1999) menar på att en del som hämmar samarbetet är just oklarheter gällande befogenheter gentemot organisationer som har liknande arbetsuppgifter som den enskildes organisationstillhörighet, vilket vi här tolkar som de olika enheterna inom socialtjänsten.

Utifrån Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkrater kan man urskilja vissa särdrag som Lipsky beskriver finns inom människobehandlande organisationer. Som beskrivit i teoridelen, så präglas dessa organisationer av ramar som blivit uppsatta av organisationen i fråga samtidigt som socialsekreteraren måste anpassa sig efter klienten, vilket ställer krav på en viss flexibilitet hos socialsekreteraren. Problemet här blir då att socialsekreteraren hämmas i sin beslutanderätt, dels för att beslutet inte alltid ligger på den enskilde socialsekreteraren, utan på en annan beslutandenivå eller till och med på en annan enhet på grund av delegationen. Här vidrörs då även de motstridiga mål som Lipsky (2010) benämner, att de olika målen inom de olika enheterna sätter käppar i hjulet för den enskilde socialsekreteraren när det kommer till att föreslå en insats som denne ser ett behov av för en klient som är aktuell inom mer än en enhet samtidigt. Detta kan då leda till en känsla av frustration hos socialsekreterarna, då de varken har befogenhet eller de resurser som behövs för att kunna genomföra ett beslut om de inte delar samma åsikt med de enhetschefer som hen har kontakt med i sina ärenden där samarbete krävs. Vi ser tecken på att det just uppstått en frustration hos en av våra respondenter när det kommer till delegation och samarbete i citatet från socialsekreterare 1 som vi valt att analysera under detta undertema.

I det stora hela verkar delegationen vara ett område som socialsekreterarna upplevde fungerade bra, då de flesta av våra respondenter inte uttryckte några problem när det kom till beslutfattande och delegation i samband med samarbete. Att delegationen fungerar på ett fördelaktigt sätt i de flesta samarbetsärenden tyder på att jurisdiktionen (Abbott 1988) inte verkar hämmande på samarbetet i form av att en enhet hävdar tolkningsföreträde före en annan enhet när det kommer till beslutsimplementering i de flesta fall, även om det för de exempel vi tagit upp just är detta som skett. Det var inte heller någon som tog upp delegationen som ett område där det krävdes förbättring vid tillfrågan om vad socialsekreterarna upplevde vad det fanns för förbättringsområden när det kom till samarbete.

6.2 Relationsskapande

6.2.1 Personalomsättning

Tidigare forskning visar på att människobehandlande organisationer ofta präglas av en hög personalomsättning, där nya gruppkonstellationer ständigt skapas inom organisationen vilket kan medföra att arbetsgruppen blir förfrämligande för varandra (Glad 2006). Respondenterna i vår kandidatuppsats lyfter fram att den höga personalomsättningen på socialkontoret där de verkar många gånger försvårar samarbetet mellan enheterna. Detta gav en av respondenterna uttryck för i följande citat.

Personalomsättning påverkar ju jättemycket... Som sagt känner man folk är det mycket lättare att samarbeta. När det är sån personalruljängs som det är här ibland, så har man ju inte koll på vilka som jobbar vart eller så, eller vilka man ska ta kontakt med, så de påverkar jättemycket.

Socialsekreterare 2

Respondentens citat visar på att den höga personalomsättningen gör det svårare att bygga upp en personkännedom om de andra socialsekreterarna och deras roller inom organisationen. Detta kan skapa en osäkerhet för den enskilda socialsekreteraren, då hen inte vet till vem den ska vända sig till i frågor kring ett eventuellt samarbete. Huvuddelen av respondenterna menar att ett bra samarbete kräver goda kontaktnät mellan och inom myndigheterna. Respondenterna talar mycket kring att det underlättar att "ha ett ansikte" på den man ska samarbeta och samverka med.

Personkännedom medför att det blir både mer naturligt och enklare att ta kontakt med andra socialsekreterare.

När man har jobbat ett tag märker man att det är enklare att samarbeta när man har ett ansikte på en människa, alltså, det är enklare att ta en kontakt då, eller det är mycket enklare, veta vem du ska höra av dig till angående vad. Jag tror att det här med personalomsättning, det är mycket nya, då har man inte koll på vad folk ens jobbar med. Så det tror jag påverkar samarbetet.

Socialsekreterare 6

Båda citaten ovan illustrerar betydelsen av personkännedom och således kontroll som något viktigt för att ett samarbete ska fungera. Kontroll i Schutz (1960) FIRO-modell innebär att man som medlem i en arbetsgrupp eftersträvar att ha kontroll över de interpersonella relationerna med andra gruppmedlemmar. I vår studie kan det likställas med att socialsekreterare på barn-och ungdomsenheten kan finna en trygghet i att ha personkännedom till de andra socialsekreterarna, och kännedom om deras arbetsuppgifter.

En av respondenterna lyfte fram att tidigare samarbete skapar ett förtroende till den man arbetat med. Förtroendet i de professionellas mening syftar till att kunna lita på sina medarbetare såväl inom som utom den egna arbetsgruppen.

Personalomsättning påverkar samarbetet mycket, på det sättet att man faktiskt skapar en relation med andra personer på andra enheter, och det underlättar ju om jag tidigare har haft ett samarbete med en viss handläggare, och vi får ett samarbete igen och det underlättar jättemycket om vi då känner varandra sedan innan och jobbar ihop sedan innan det finns en relation, ett förtroende sedan innan och det är ju jätteviktigt.

Socialsekreterare 5

Utifrån citatet kan man tolka att goda erfarenheter kring ett tidigare samarbete samt tidigare personkännedom om den man samarbetat med främjar ett kommande samarbete. Då man tidigare haft ett bra samarbete med andra inom professionen, innehåller man en personkännedom och vet varandras jurisdiktioner, vilket skapar en sorts

trygghet för varandra i sin profession. Trygghet i en arbetsgrupp förklarar Schutz (1960) är en förutsättning för att ett samarbete ska fungera såväl inom gruppen men även med andra grupper. Huvuddelen av våra respondenter uttryckte att personalomsättningar många gånger försvårar samarbetet, genom att relationerna till tidigare samarbetspartners går förlorad och nya relationer måste byggas mellan de professionella. En av respondenterna belyste dock att personalomsättningar inte behöver betyda att samarbetet i sig blir sämre, men att det underlättar då man har personkännedom om den man ska samarbeta med.

En av respondenterna uttryckte under intervjun att personalomsättningar kan försvåra samarbetet genom att nya handläggare tillsätts i ärenden vilket gör att handläggningstiden kan ta längre tid.

Men det är, jag tänker generellt sätt så tror jag absolut att det kan påverka. För jag menar, det är ju, har du en person du vet att ja det här är en person, den här personen är handläggare och så vidare och sen helt plötsligt är inte den på plats, så kommer det en ny som inte har lika bra koll på ärendet och det ska ta tid för den personen att sätta sig in i ärendet. Det är klart att det då, alltså det är ju allting handlar ju om tid och helt plötsligt så tar det då längre tid.

Socialsekreterare 1

Underbemanning och hög arbetsbelastning är något som ofta präglar människobehandlande organisationer där bland socialtjänsten. Socialsekreterare 1 uttrycker i citatet att "allting handlar ju om tid". Man kan tolka respondentens uttalande som att det finns en underbyggd stress eller frustration över att inte hinna handlägga de ärenden som tilldelats den enskilde socialsekreteraren, vilket i det långa loppet kan resultera i man istället för kvalitet fokuserar på att uppnå kvantitet i arbetet. Som tidigare nämnts i teoridelen ställs ofta klientfokus, snabbhet och effektivitet i beslutsfattande ofta mot varandra i människobehandlande organisationer, vilket medför att organisationen visar ansats till att bli massprocessande och rutiniserad (Lipsky 2010). För den enskilda socialsekreteraren effektiviseras arbetet genom att kategorisera klienterna som fallit in under organisationens ramar och regler, på så sätt blir organisationen rutiniserad vilket skapar mer effektivitet i arbetet. Socialsekreteraren riskera dock att åsidosätta sin professionalitet framför de krav organi-

sationen ställer på att uppnå effektivitet. Vilket kan leda till att relationen mellan socialsekreteraren och klienten blir lidande i brist på tid.

6.2.2 Arbetskamratsrelationer

Huvuddelen av våra respondenter uttryckte i intervjuerna att relationen till kollegorna ansågs vara viktigt för samarbetet. Relationer som respondenterna gav uttryck för i intervjuerna har vi tolkat som sociala relationer på arbetsplatsen. Dessa har vi valt att kalla för arbetskamratsrelationer.

Det är ju lite lättare när man känner till varandra och man vet vem en person är och man har börjat att prata med varandra. Då är det ju lättare att få till en bra samverkan och känner jag, vet jag att ”det är hon som sitter där, det är hon som är inne och jobbar”, och jag går till henne, jag tänker att det är det som är det bästa. Att man kan gå direkt till den personen då.

Socialsekreterare 4

Vad som går att uttolka ur citatet är att respondenten upplever att samarbetet underlättas genom att det finns en närhet till sina medarbetare på de andra enheterna. Ett av de sociala behoven Schutz (1960) uttrycker i sin FIRO- modell är att närhet är en nödvändighet för att ett samarbete ska fungera inom en grupp. I citatet från en av respondenterna har hen själv reflekterat över att anonymiteten mellan kollegorna kan försvåra samarbetet.

Det är klart att det ändå finns svårigheter och det är ju så, jag tror, jag kollar liksom när jag pratat med kollegor, vänner, som jobbar i större kommuner, alltså organisationer, där man är mer anonyma mot varandra, alltså vi pratar kollegor då till exempel, att det blir också svårare. Alltså för att på något sätt, du vet inte vem det är som jobbar och du har ingen liksom relation kan man väl säga med den personen. Och då blir det mera anonymt och det blir svårare att genomföra ett samarbete.

Socialsekreterare 1

Ur citatet kan man tolka att respondenten upplever att det är enklare att samarbeta i kommuner av mindre storlek. Man kan tolka det som att respondenten syftar på att i mindre kommuner arbetar ett mindre antal människor, vilket gör att gemenskapen mellan kollegorna blir närmre, där man kan känna sig trygg med sina kollegor och upplever sig omtyckt för den man är, vilket kan stärka de personliga relationerna mellan kollegorna. I Schultz (1960) FIRO- modell är gemenskap och närhet det tredje sociala behovet som Schultz understryker är en förutsättning för att ett samarbete inom en arbetsgrupp ska fungera. Med gemenskap och närhet menar Schultz att ingå i en social grupp och att känna sig accepterad av gruppens medlemmar.

Arbetskamratsrelationer innebär bland annat att man ingår i en social gemenskap, där en samhörighet till sina kollegor växer fram. Schutz (1960) menar i sin teori om sociala behov att när personliga relationer utvecklas skapar man en ömsesidig trygghet, vilket både gynnar och är en förutsättning för att kunna samarbeta. En respondent påpekade även att personkemin kan ha en inverkan på samarbetet.

Ja det tycker jag i alla fall i de ärenden jag har haft har det inte varit några problem med samverkan, men sen tänker jag tyvärr också att det är ganska personbundet, en del är ju bra på att samarbeta och en del är ju inte det, så ser det ut tänker jag... Men jag har lyckats vara med i ärenden som varit bra på samverkan, helt enkelt och det har fungerat väldigt bra!

Socialsekreterare 2

Även om Danermark (2000) menar att personkemin inte har någon inverkan på samarbete, kan man dock inte förbise de psykologiska faktorerna som ligger i människan natur som är avgörande för hur vissa människor trivs med varandra eller inte. I en yrkesprofession är professionalitet a och o, vilket innebär att man samarbetar utifrån sin profession och bortser från de personliga känslorna för att underkasta de yrkesmässiga. En av respondenterna uttryckte att det ibland kan uppstå oenigheter mellan de professionella.

Sen ibland så när det blir de här krockarna så blir det ändå att man tar det i sin grupp och diskuterar och försöker att komma vidare och ibland så går det också så långt att det är cheferna som får ta och diskutera sig emellan, ”hur ska vi göra?” därför att det inte löser sig på vår nivå, på något sätt.

Socialsekreterare 4

Krockar som respondenten uttrycker i intervjun tolkar vi som att det de professionella ibland kan vara oeniga i hur man ska arbeta i ett specifikt ärende. Danermark (2000) har som tidigare nämnt att samarbete kan försvåras då de professionella är oense om vilka mål man vill uppnå i samarbetet, vilket kan väcka irritation mellan de professionella. För att undkomma dessa motsättningar menar Abbot (1988) att det måste finnas en tydlig gränssättning mellan de professionella, som uppnås genom att professionerna tydliggör sina arbetsuppgifter och tolkningsföreträde gentemot varandra. Utifrån begreppet jurisdiktion kan vi analysera de oenigheter eller motsättningar som kan uppstå mellan enheterna. Respondenten menar att cheferna emellanåt får diskutera hur man ska komma vidare i vissa ärenden, då socialsekreterarna har olika syn på hur arbetet ska lösas. Detta kan skapa uppdelningar mellan enheterna. Om professionen har delande bestämmanderätt kan en maktkamp förekomma för att hävda sin jurisdiktion, vilket gör det svårt att bygga en relation mellan enheterna, och som även försvårar samarbetet.

6.2.3 Klienten

Kring frågan om hur socialsekreterarna upplever att klienten påverkar samarbetet mellan socialtjänstens enheter svarar huvuddelen av våra respondenter att klienter indirekt kan påverka samarbetet. En av respondenterna menar att enheternas olika arbetssätt och riktlinjer försvårar samarbetet i det fall då klienten inte själv inser sin problematik.

Det beror ju helt på vart man har klienten. Men om vi säger, det är ju allt det här med, alltså... Utifrån de olika delarna man jobbar med. Till exempel prata med missbruk så kan man ju ha en klient som väljer att inte se sitt missbruk till exempel. Och ja vad gör det om man försöker söka hjälp från den enheten där de håller på mycket med egenansvar. De jobbar ju utifrån ett helt annat perspektiv. Klienten på något sätt inte tillstår sig att "jag har inget problem", ja hur ska man då få igång en sån, ett sådant stöd när du inte har klienten på tåget. Och det kan ju sätta, göra många svårigheter på det sättet.

Socialsekreterare 1

Ovanstående är ett exempel som återigen kan relateras till organisationsstrukturen inom socialtjänsten där begreppet specialisering ses som en försvårande faktor vad det gäller samarbete. Blom (1998) menar, då socialtjänstens organisation är uppdelad, innehar socialsekreterarna en lägre grad av helhetssyn kring klienten. Detta är något Blom anser strider mot socialtjänstlagen som menar att helhetssynen är en central princip som ska eftersträvas med hjälp av samordnade insatser inom en integrerad organisation. Istället för att klienten har en socialsekreterare som handlägger ärendet, har man valt att dela upp klientens behov på olika enheter.

Det respondenten uttrycker under intervjun är att enheternas olika riktlinjer försvårar samarbetet, då vissa enheter arbetar med att klienterna har ett egenansvar. Svårigheterna som respondenten lyfter fram under intervjun är att samarbeta med de enheter som just arbetar utifrån klientens egenansvar. Svårigheterna blir främst påtagliga då klienten inte själv inser sina problem och att en förändring är nödvändig, vilket medför att de enheter som inte arbetar utefter egenansvar får ett större ansvar. Boklund (1995) menar i sin forskning att det kan uppstå en maktkonflikt mellan socialsekreterarna, där maktkonflikter kan uppstå då olika enheter har olika mycket befogenheter. Jurisdiktionen syftar till att ge en förklaring till de maktkonflikter som kan tänkas uppstå (Abbott 1988). Jurisdiktionen ger en förklaring utifrån att de olika enheterna kan hävda sitt tolkningsföreträde, i detta fall klientens egenansvar utifrån den lagstiftning som finns och de rutiner och riktlinjer var enhet har, vilket på så sätt försvårar samarbetet.

Lipsky (2010) pratar om effektivisering inom människobehandlande organisationer och vad det får för konsekvenser för en klient, och att klientens krav och önskningskrav påverkar gräsrotsbyråkratens möjligheter till handlande utifrån organisationens krav och rutiner. Här kan man då se hur de andra enheternas rutiner, exempelvis att vuxenenheten arbetar till stor del utifrån egenansvar, får konsekvenser för den enskilda socialsekreteraren på så sätt att det behov som hen ser hos klienten inte kan tillmötesgå, då klienten själv inte känner behov av en sådan typ av stöd. Klienten har rätt till sitt egenbestämmande och på så sätt kan socialsekreterarna förlora klienten då de olika enheterna arbetar utifrån olika grader av egenansvar. Barn- och ungdomsenheten, som vår undersökning utgår ifrån, har inte denna typ av egenansvar på samma sätt, utan har större rätt till att gå in i sina klienters privatliv utifrån den lagstiftning som finns då det kommer till barn, se exempelvis Socialtjänstlagen 5 kapitlet 1 § (SoL 2001:453).

Respondenterna i vår kandidatuppsats kommer från barn- och ungdomsenheten där de bland annat arbetar utifrån tvångslagstiftning. Vidare visar Boklunds (1995) forskning på att de socialsekreterare som arbetar med tvångslagstiftningar innehar den övervägande beslutsrätten vilket många gånger krockar med de enheter som inte arbetar utefter tvång.

Utifrån respondentens uttalande kan vi uttolka ur citatet att enheternas olika arbetsätt och riktlinjer kan försvåra samarbetet, då de enheter som arbetar med tvångslagstiftning oftast får ta ett större ansvar för att motivera klienten att ta emot hjälp för att inse sin problematik. Boklund (1995) menar att detta i förlängningen kan resultera i att enheterna arbetar parallellt utifrån sina befogenheter och därmed går syftet med samarbetet förlorat. Utifrån jurisdiktionen (Abbott 1988) innebär detta att de enheterna med tvångslagstiftning på ett sätt har monopol över bestämmanderätten och hävdar på så sätt full jurisdiktion. Barn- och ungdomsenheten kan dock bara hävda tvångslagstiftningen över barn och unga, vilket betyder att när en socialsekreterare på denna enhet ser ett behov hos en förälder som kan tillgodose av en annan enhet, ställs det krav på en delad jurisdiktion. Detta leder till en professionalisering eller avprofessionalisering beroende på hur mycket den enskilde socialsekreteraren får vara med och bestämma över klienten ifråga i samarbetet.

En av respondenterna under intervjun gav uttryck för att klienten kan "splitta" de professionella, vilket kan försvåra samarbetet mellan socialsekreterarna. Vad respondenten menar med uttrycket "splitta" har vi tolkat som att klienten har en starkare relation med vissa av socialsekreterarna och därmed väljer vilka hen vill samarbeta med.

De vi träffar, det blir ju överföringar ibland och jag tänker det här med att hantera, där man kan försöka, att man nästan vill splitta ett, alltså personer som finns runt omkring. Inte av ondska, utan det blir liksom i processen på något sätt. Och det kan skapa grejer som kan vara svåra att hantera. "Den gillar inte jag, den personen vill inte jag prata med, du är bra, den är inte bra". Alltså, sådana saker kan vara svåra att hantera att "jag tycker inte att du är okej, jag vill hellre prata med den". Men det är ju viktigt att vi pratar om det innan med varandra, alltså vi som professionella, så att vi kan hantera sådana saker som kommer upp då. Men jag tror att det kan påverka för det är inte lätt.

Socialsekreterare 4

Blom (1998) menar i sin forskning att det finns en koppling mellan de organisatoriska aspekterna och relationen mellan klienten och socialsekreterarna. Som tidigare nämnts kan specialiserad verksamhet medföra att klienten har ett större antal socialsekreterare som handlägger delar av klientens problematik. Blom (1998) menar att klientens sociala utsatthet kan öka då flera socialsekreterare är engagerade i klienten samtidigt, vilket i sin tur kan medföra att relationen mellan socialsekreteraren och klienten blir lidande. För att ge klienten en samlad insats krävs ett ömsidigt beroende mellan såväl klienten som de professionella för att samarbetet ska uppnå det förväntade målet (Ödegård 2006). Blom (1998) menar att många klienter som har ett stort antal socialsekreterare runt sig kan uppleva en känsla av brist på personligt intresse och struktur från socialsekreterarnas sida, vilket kan påverka relationen. Klientens roll i samarbetet menar Boklund (1995) beror mycket på hur klienten blir bemött, lyssnad på och respekterad av sina olika socialsekreterare.

FIRO-modellen syftar till att förklara hur relationer på arbetsplatsen påverkar samarbetet (Schutz 1960). Såsom Ödegård (2006) beskriver, krävs det att de professionella kan ha en god relation mellan sig för att det ska gå att uppnå en god relation

till en klient som har flera socialsekreterare. Här måste man alltså ställa krav på att de tre kraven som FIRO-modellen består av, det vill säga närhet/gemenskap, tillhörighet och makt/kontroll är uppfyllda för att få till ett fördelaktigt inomorganisatoriskt samarbete (Schutz 1960) och i förlängningen ett gott samarbete med klienten. Utifrån vår tolkning av ovanstående citat brister samarbetet kring klienten då klienten får starkare relation till någon av sina socialsekreterare. FIRO-modellen, tillsammans med Ödegårds tolkning, ger då förklaringen att detta kan bero på att det inomorganisatoriska samarbetet inte fungerar optimalt då det inte finns tillräckligt bra samarbetsrelationer mellan enheterna. Detta kan i sin tur göra att en socialsekreterare knyter an starkare till sin klient än sina kollegor och att socialsekreteraren låter klienten knyta starkare an till sig själv då det inte finns en enad front gällande samarbetet hos enheterna ifråga.

6.3 Målfokusering

6.3.1 Perspektiv

Respondenterna har i vår insamlade empiri uttryckt under sina intervjutillfällen att enheterna inom socialtjänsten har olika perspektiv på hur arbetet ska utföras, vilket många gånger försvårar samarbetet mellan enheterna. Respondent 2 för en målande beskrivning av hur de olika perspektiven mellan enheterna kan göra att ett samarbete försvåras.

Det som försvårar samarbete är att vi har så olika perspektiv och att vi tänker olika, det är jätteskillnad på att jobba med barn och vuxna, vi har helt olika tankesätt. Vi på barn och ungdomssidan kan tycka att barnperspektivet saknas på försörjningsstöd till exempel, där vi kan tycka att det är klart de ska beviljas det här, för det behöver barnen men så tycker man annorlunda på försörjningsstöd. Och det är ju inte ovanligt då vi har olika riktlinjer att förhålla oss till. Där tror jag att det många gånger blir en krock, men det är ju ingen omöjlig krok utan det går ju att lösa. För mig är de det som varit det svåra i samverkan mellan andra enheter. Men överlag så tycker jag samverkan fungerar bra. Det är mer som fungerar än som inte fungerar så jag känner inget motstånd att samverka med mina kollegor på andra enheter, för oftast så blir det bra, sen är det väl så att när det inte fungerar så tar det mycket fokus.

Socialsekreterare 5

Respondenten uttrycker i citatet att samarbetet försvåras genom att enheterna har olika tankesätt och perspektiv att arbeta utifrån. Socialtjänstens olika enheter tenderar att bli mer specialiserade inom organisationen, där socialsekreterarna får en spetskompetens inom ett specifikt område. Även om socialsekreterarna har samma utbildning så arbetar de inom olika områden och genom det påverkas och formas den enskilda socialsekreteraren av de riktlinjer och förhållningssätt man arbetar utefter på sin enhet. Abbott (1988) tar upp begreppet jurisdiktion för att lyfta fram hur motsättningar mellan subprofessioner kan försvåra samarbetet mellan enheterna. Motsättningarna kan som respondenten uttryckte under intervjun handla om att man inom enheterna har olika perspektiv och syn på hur man ska arbeta kring en klient.

Abbott (1988) menar att motsättningar mellan subprofessioner kan växa fram genom att en part hävdar sitt tolkningsföreträde för arbetsuppgiften vilket kan leda till oenighet kring hur samarbetet ska utformas. Då många klienter har en sammansatt problematik där det krävs att socialtjänstens olika enheter samarbetar förekommer delad jurisdiktion, där bestämmanderätten delas mellan professionerna. Respondenten uttrycker i citatet att vuxenperspektivet krockar med barnperspektivet. Där kan man tolka att bestämmanderätten mellan enheterna dels är uppdelade men att de olika målsättningarna inte går i samklang, vilket gör att det uppstår oenighet kring vem som ska äga bestämmanderätten kring samarbetet, vilket resulterar i svårigheter att uppnå ett gemensamt mål. Respondenten uttryckte även under intervjutillfället att det finns som tidigare nämnt vissa svårigheter kring samarbete. Likväl upplever respondenten att samarbetet ses som något positivt, och uttrycker att det är mer som fungerar än som inte fungerar vid ett samarbete.

En av respondenterna beskriver under intervjutillfället ett samarbete hen haft med en annan enhet inom socialtjänsten där man samarbetade kring en placering. Respondenten lyfter i citatet fram vad det var som gjorde att samarbete fungerade så bra.

Det som gjorde det så bra var att vi hade ett gemensamt mål, vi såg lika på placeringen, ibland kan det vara eller ibland kan det vara väldigt tydligt att vi har lite olika fokus, vi kan ha mycket fokus på barnperspektivet medans andra kanske inte riktigt har det, men i detta läget fanns ett väldigt tydligt målperspektiv även från vuxensidan och vi kunde mötas i det. Och som sagt vi tänkte väldigt lika kring hela placeringen

Socialsekreterare 5

I citatet uttrycker respondenten att det som gjorde att samarbetet fungerade, var att båda enheterna arbetar mot ett gemensamt mål. Vad som kännetecknar ett samarbete är då flera personer kombinerar resurser för att åstadkomma ett gemensamt mål (Lennèr- Axelsson & Thylefors 2005). Om det finns en klar målbild för de samarbetande parterna underlättas samarbetet vilket kan leda till att man gemensamt uppnår det önskvärda målet. Här blir organisationens målsättning socialsekreterarnas gemensamma mål. Lipsky (2010) menar att det ofta finns motstridiga mål inom en människobehandlande organisation vilket ställer krav på en flexibilitet hos gräsrotsbyråkraten och en motsättning av olika målbilder från organisationens sida kontra klientens och samhällets, vilket kan skapa en intressekonflikt för gräsrotsbyråkraten. Utifrån detta citat går det dock att utläsa att det finns en gemensam målbild vilket gynnar ett gott samarbete.

6.3.2 Funktionsgränser

I citatet nedan beskriver respondenten de svårigheter som kan uppkomma då organisationen är uppdelad, där frågor kring ekonomi eller vem som bär ett yttersta ansvar ofta kommer upp till diskussion.

Man ser ju lite skillnad på om det till exempel är ett ärende där man till exempel, alltså vi har barnet men föräldern har kanske en insats vi vuxen, eller alltså, någon annan. Då kan man ju se det att det blir... Där blir ju ofta diskussioner kring vem som har ansvaret, vart bör det ligga, vem ska betala för vad. Och det är väl för att, då blir det två avdelningar, det blir två budgetar, alltså två chefer. Alltså det, i de ärendena blir det ju, där styrs samarbetet mycket av ekonomi och riktlinjer och rutiner och det blir mer ”vad är vårt och vad är, eller vad är ert”.

Socialsekreterare 6

Respondenten uttrycker att samarbetet ofta styrs av organisationens riktlinjer och de ekonomiska förutsättningarna. I respondentens uttalande “vad är vårt eller vad är ert” ges antydningar om att det finns en underliggande osäkerhet kring ansvarsfördelningen, dels ansvaret i sig men även kring vem som bär det övergripande ekonomiska ansvaret, vilket styr vart ett ärende ska handläggas. Även om socialsekreterarna utifrån relativt vida ramar kan göra bedömningar om vilka insatser som anses lämpliga (Lipsky 2010) måste de ekonomiska aspekterna tas i beaktan i varje enskilt fall.

Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkrater visar på att otydlig ansvarsfördelning mellan enheterna kan försvåra samarbetet mellan de professionella, då det kan finnas förväntningar om att någon annan ska ta ansvaret och här även det ekonomiska ansvaret. Genom otydlighet i ansvarsfördelningen kring ekonomin samt fördelning av ärenden menar Lipsky (ibid.) att den enskilda socialsekreteraren kan uppleva en vanmakt där ekonomin företrädesvis styr vilken insats klienten blir berättigad. Lipsky (ibid.) menar att risken således kan bli att organisationens krav ställs framför klientens behov. Respondenten ger uttryck för att det finns en otydlighet i vem som bör ta ansvar och vems ansvaret är i vissa ärenden, otydligheten kan därmed leda till en diskussion mellan de professionella. Således bör organisationerna tydliggöra gränssättningarna och vad den egna organisationen kan bidra med i samarbetet för att tydliggöra ansvarsfördelningen, vilket vi även beskrivit under rubriken *organisationens utformning*. Danermark & Kullbergs (1999) lyfter även fram att lagstiftning således kan hjälpa organisationer att samarbeta, dels genom att beordra samarbete men även för att tydliggöra befogenheter organisationer emellan.

Det vi sammanfattningsvis kan uttolka genom att påföra Lipskys teori om gräsrotsbyråkrater utifrån respondentens citat är att samarbete ofta styrs av organisatoriska faktorer på en makronivå, där budget och riktlinjer för organisationens mål ofta ligger till grund för hur ett samarbete ska utformas och hur resurserna ska fördelas. Detta blir för den enskilda socialsekreteraren en osäkerhet som kan utmynna i att diskussioner uppstår. För att stävja osäkerheten anses ansvarsfördelning vara en central roll, för att tydliggöra befogenheter och roller mellan de professionella,

för att bringa klarhet i vem som gör vad och vem som bär huvudansvaret, vilket kan främja ett samarbete.

7. Avslutande diskussion

Syftet för studien i denna kandidatuppsats har som bekant varit *att undersöka socialsekreterares upplevelser av inomorganisatoriskt samarbete och vad som fungerar bra respektive mindre bra*. Ambitionen för vår undersökning har inte varit att man ska kunna dra några generella slutsatser utifrån den. Undersökningen vilar på en kvalitativ metod med syfte att ge en bild av hur just det socialkontor som vi valt att undersöka upplever samarbete. Detta innebär att man inte kan dra några generella slutsatser, utan vi har endast fått de sex respondenters som studien är grundad på upplevelser av samarbete. Det vi kan uttala oss om är deras upplevelser och de tolkningar vi gjort utifrån dessa med hjälp av de teorier och begrepp vi valt att använda oss av.

De svar som vi fått från våra socialsekreterare har varit att de upplever generellt att samarbetet fungerar bra. Det finns dock vissa förbättringsområden när det kommer till samarbete. Bland annat benämner socialsekreterarna kunskapsluckor hos deras kollegor på andra enheter men även hos de själva gällande vad samarbete innebär, vem som bär vilket ansvar och vad man kan förvänta sig av varandra. Det som socialsekreterarna har fungerat mycket bra gällande samarbete har varit när det funnits en gemensam målbild att arbeta mot, att de känner att de får bra stöd ifrån sin ledning och att det finns en närhet inom organisationen.

Något vi tycker är anmärkningsvärt är att de fynd vi gjort i vår studie är nästan identiska med de fynd som tidigare forskare funnit när de undersökt samarbete inom socialtjänsten. Som vi tidigare nämnt är en del av den forskning som vi tagit del av mer än 30 år gammal, men identifierar samma svårigheter när det kommer till samarbete. Något vi även finner anmärkningsvärt är att våra respondenter uttryckt att de inte riktigt vet vad samarbete egentligen innebär och att de har svårt att särskilja detta från samverkan. Vad innebär då detta?

Under studiens gång kom det som bekant fram att våra socialsekreterare upplevde samarbetet på väldigt olika sätt när det kom till stress. Vissa använde samarbetet som en strategi för att minska stressen och arbetsbelastningen, medan andra valde att avstå samarbete för att uppnå samma resultat. Detta är något som vi fann intres-

sant och anmärkningsvärt i samband med vår studie då det innebär att sättet att använda samarbete kan te sig så olika inom en och samma organisation. Detta ter sig som en paradox då det finns motstridiga sätt att använda sig av och samtidigt se på samarbete inom organisationen. Vad kan detta då bero på? En orsak skulle kunna vara de olika socialsekreterarnas personligheter och hur de hanterar och upplever stress. I förlängningen kan man fundera på vad detta får för konsekvenser för samarbetet då vissa gärna samarbetar i pressade situationer medan andra undviker det. Hur blir det om dessa kollegor ska samarbeta tillsammans? Det kan nog vara svårt att ändra socialsekreterarnas individuella upplevelse av samarbete då vi tänker att det är personbundet, så det kan vara ett problem som är svårföränderligt.

En annan fråga som kom upp under vår studie och som vi finner intressant att lyfta här i diskussionen är sekretessen som finns, eller inte finns, mellan de olika enheterna. Sekretessen är, vilket framgår av vår studie, något som socialsekreterarna upplever problematisk då de inte riktigt vet vad den innebär och hur mycket man får säga. Att socialsekreterarna inte är fullt medvetna om sekretessens betydelse, innebär det risker för klienten. Dels att för mycket information kan lämnas ut men också att socialsekreterarna säger för lite till följd av att de är rädda att överskrida sekretessens bestämmelser. Detta kan hämma klientens behov för att all nödvändig information inte delas mellan de olika enheterna. Gynnar samarbetet på så sätt alltid klienterna? I frågan om sekretess upplever vi att det inte alltid innebär en fördel för klienterna i och med de risker som finns där det uppstår missförstånd mellan socialsekreterarna. Bland annat benämner socialsekreterarna som vi intervjuat att de upplever att de andra enheterna inte har barnperspektivet med sig i sin kunskapsbas. Skulle detta kunna vara till följd av ett missförstånd kring sekretessen? Eller, att sekretessen hämmar samarbetet till följd av att de på barn- och ungdomsenheten har så pass stor sekretess mot de andra enheterna att de inte blir medvetna om barnperspektivet i tillräcklig utsträckning för att inse dess värde?

De förbättringsförslag vi har för samarbetet inom socialtjänsten är då att ta tillvara på de åsikter som våra respondenter framlagt kring vad som inte fungerar när det kommer till samarbete. Flertalet forskare har ställt frågor till socialsekreterare innan och under dessa trettio år som gått om samarbete, och socialsekreterarna har gett sina åsikter och därmed förslag på vad som kan förbättras. Dessvärre har inget eller

väldigt lite gjorts efter att resultaten har publicerats. Det vi ser som ett förbättringsområde är att ledningen hos socialtjänsten faktiskt tar åt sig av de åsikter och förbättringsområden som socialsekreterarna identifierar och på detta sätt uppnå ett bättre samarbete. Detta kan ske genom att exempelvis, som våra socialsekreterare för denna studie uttryckt, att faktiskt förklara vad ledningen menar med samarbete så att alla kollegor får en gemensam bild av vad samarbete innebär. Ett annat förbättringsområde som vi tycker att den socialtjänst vi undersökt redan har uppfyllt är att ha en närhet inom organisationen för att uppnå ett gott samarbete. Såsom en av våra respondenter uttryckt, innebär en mindre socialtjänst i kombination med en närhet inom organisationen ett gott samarbete vilket inte är lika lätt att uppnå inom en stor organisation. Att ta tillvara på det som socialsekreterarna själva känner är problematiskt kring samarbete och arbeta med detta anser vi är det mest fördelaktiga att göra för att förbättra samarbetet då det är socialsekreterarna som ska utföra samarbetet tillsammans.

Under arbetets gång har vi funnit det intressant att forska vidare kring varför det inte skett någon större förändring när det kommer till samarbetet inom socialtjänsten. För att istället lägga fokus på vad som fungerar och vad som fungerar mindre bra, skulle det vara intressant att undersöka varför det inte blir bättre eller sämre, utan hålls konstant. Något vi även skulle tycka vore intressant att vidare undersöka är hur samarbetet mellan socialsekreterarna påverkar klienterna och vad samarbetet har för effekt för dem. Det vi sett är att våra socialsekreterare mestadels upplever att samarbetet är positivt och har positiva effekter för deras klienter i längden, men det finns inte mycket forskning som berör detta område. Det skulle även vara intressant att veta mer om hur personalomsättningen inom socialtjänsten påverkar arbetet, inte bara samarbete utan arbetet i stort.

Referenslista

- 2001:453 *Socialtjänstlag*. Stockholm: Justitiedepartementet
- Abbott, Andrew (1988) *The system of professions: An essay on the devision of expert labor*. Chicago: The University of Chicago Press
- Axelsson, Runo & Susanna Bihari Axelsson (2006) "Integration and collaboration in public health- a conceptual framework" i: *International Journal of Health Planning and Management*, vol. 21, no. 1, 77–88
- Bergmark, Åke & Tommy Lundström (2005a) "Med förenade krafter? Om individ- och familjeomsorgens samverkan med andra myndigheter" I: *Socionomens forskningssupplement*, vol. 19, no. 1, 1–12
- Bergmark, Åke & Tommy Lundström (2005b) "En sak i taget? Om specialisering inom socialtjänstens individ och familjeomsorg" I: *Socialvetenskaplig tidskrift*, vol. 12, nr. 2–3, 125–148
- Boklund, Ann (1995) *Olikheter som berikar? Möjligheter och hinder i samarbetet mellan socialtjänstens äldre- och handikappomsorg, barnomsorg samt individ- och familjeomsorg*. Stockholm: Stockholms universitet
- Blom, Björn (1998) *Marknadsorientering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg*. Umeå: Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet
- Blomqvist, Camilla (2012) *Samarbete med förhinder - om samarbete mellan BUP, socialtjänst, skola och familj*. Göteborg: Institutionen för socialt arbete Göteborgs Universitet
- Bryman, Allan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber AB
- Danermark, Berth & Christian Kullberg (1999) *Samverkan – välfärdsstatens nya arbetsform*. Första uppl. Lund: Studentlitteratur
- David, Matthew & Carole D Sutton (2016) *Samhällsvetenskaplig metod*. Första uppl. Lund: Studentlitteratur AB
- Esaiasson, Peter, Mikael Gilljam, Henrik Oscarsson, Ann Towns & Lena Wägnerud (2017) *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Femte uppl. Stockholm: Wolters Kluwer Sverige AB
- Next Media (2018-01-31) "8 av 10 socionomer vill bli legitimerade" i: *Framtidens Karriär- Socionom*, vol. 4, nr. 1, 8
- Glad, Johan (2006) "Co-operation in a child welfare case: a comparative cross-national vignette study." i: *European Journal of Social Work*, vol. 9, nr. 2, 223–240
- Glisson, C & Hemmelgarn, A (1998) "The effects of organizational climate and interorganizational 230 coordination on the quality and outcomes of children´s service systems" i: *Child Abuse and Neglect*, Vol. 22, nr. 5, 401–421

- Grape, Owe (2001) *Mellan morot och piska: en fallstudie av 1992 års rehabiliteringsform*. Umeå: Umeå Universitet
- Grape, Owe (2015) Samverkan inom och mellan människobehandlande organisationer. I: Johansson, Staffan, Peter Dellgran och Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Första uppl. Stockholm: Natur&Kultur
- Hallet, Christine (1995) *Interagency coordination in child protection*. Första uppl. London: HMSO
- Hjortsjö, Maria (2006) *Med samarbete i sikte - Om samordnade insatser och samlokaliserade familjecentraler*. Lund: Lund University School of Social Work
- Jacobsen, Dag Ingvar (2007) *Förståelse, beskrivning och förklaring*. Första uppl. Lund: Studentlitteratur
- Jacobsen, Dag-Ingvar (2012) *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Andra uppl. Lund: Studentlitteratur
- Johansson, Staffan (2005) "Socialtjänstens organisation som forskningsobjekt" i: *Socialvetenskaplig tidskrift*, vol. 12, nr. 2–3, 108–124.
- Kvale, Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Första uppl. Lund: Studentlitteratur
- Kvale Steinar & Svend Brinkmann (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Andra uppl. Lund: Studentlitteratur
- Lennèr, Barbro Axelsson & Ingela Thylefors (2005) *Arbetsgruppens psykologi*. Fjärde uppl. Stockholm: Natur&Kultur
- Lincoln, Yvonna S. & Egon G. Guba (1985) *Naturalistic inquiry*. Första uppl. Beverly Hills: Sage publications
- Lipsky, Michael (2010) *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation
- Mallander, Ove (1998) Samverkan. I: Denvall, Werner & Tord Jacobson (red.) *Vardagsbegrepp i socialt arbete*. Första uppl. Stockholm: Nordsteds Juridik.
- Nationalencyklopedin (Utan årtal.a) *Peer review*.
[www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/peer-review. Hämtat: 2018-02-27]
- Nationalencyklopedin (Utan årtal.b) *Transkribera*. [<http://www.ne.se.ezproxy.gu.se>. Hämtat: 2018-03-01.]
- Nationalencyklopedin (Utan årtal.c) *Samarbete*. [<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se>. Hämtat: 2018-03-01]
- Svenska Akademien (2009) *Svensk ordbok M-Ö*. Första uppl. Stockholm: Svenska Akademien

Schutz, William (1960) *FIRO: A three-dimensional theory of interpersonal behavior*. New York: Holt, Rinehart and Winston Inc.

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Vetenskapsrådet: Elanders Gotab

Westrin, Clas-Göran (1986) "Social och medicinsk samverkan – begrepp och betingelser", i: *Socialmedicinsk tidskrift*, vol. 63, nr. 7–8, 280–285

Ödegård, Atle (2006) "Exploring perceptions of international collaboration in child mental health care" i: *International Journal of Integrated Care*, Vol 6, e25

Bilaga 1



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Hej!

Vi är två studenter som studerar vid socionomprogrammet termin 6 på Göteborgs universitet. Vi planerar att skriva vår c-uppsats om samarbete mellan enheter inom samma socialtjänst. Syftet med vår studie är att undersöka hur socialsekreterare på en enhet upplever samarbetet med andra enheter.

Vi söker sex socialsekreterare som är intresserade av att delta i enskilda intervjuer. Vi har inga specifika krav på hur många år man har arbetat inom socialtjänsten. Vi beräknar att intervjuerna kommer att ta 30–60 minuter.

Vi önskar att vi kan genomföra intervjuerna i era lokaler. Detta för att ni ska slippa restid som tar tid från ert arbete. Då uppsatsskrivandet har ett högt arbetstempo skulle det vara önskvärt om intervjuerna kunde äga rum så snart som möjligt, men helst mellan vecka 9–11.

Under studiens genomförande kommer vi att ta hänsyn till Vetenskapsrådets forskningsetiska principer, vilka i korthet innebär:

- Att som intervjuperson medverka i studien är frivilligt och man har rätt att när som helst dra tillbaka sitt samtycke till att delta i studien eller att avstå från att svara på en av frågeställningarna under intervjutillfället.
- Intervjupersonen samt den verksamhet/kommun som intervjupersonen arbetar vid kommer att anonymiseras i uppsatsen. Inga obehöriga kommer att ta del av det insamlade materialet eller få reda på vad en specifik intervjuperson har sagt under intervjutillfället.
- Vi kommer själva att spela in och transkribera intervjuerna. Efter att studien är inlämnad och godkänd kommer samtligt material att makuleras.

Om ni är intresserade av att delta i studien, så kan ni höra av er på någon av dessa mejladresser:

hedvig.eriksson@outlook.com

zandra.joelsson@gmail.com

Med vänliga hälsningar

Hedvig Eriksson & Zandra Joelsson
Socionomstudenter vid Göteborg universitet

Bilaga 2



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Informerat samtycke

Detta är ett informationsbrev för dig som vill delta i studien att läsa igenom för att få information om studiens syfte samt vad ditt deltagande konkret innebär. Vi är två socionomstudenter som läser sjätte terminen på Göteborgs universitet och som har i uppgift att skriva vår c-uppsats under denna termin. Det ämne vi valt att beröra är samarbete inom socialtjänsten. Syftet med studien är att belysa socialsekreterares upplevelser av inomorganisatoriskt samarbete mellan de olika enheterna på en socialtjänst. Detta har vi tänkt uppnå genom att genomföra enskilda intervjuer med socialsekreterare på din enhet.

De intervjuer vi tänkt genomföra kommer att spelas in. Detta för att kunna möjliggöra senare transkribering och säkerställa att det som sägs i intervjuerna blir ordagrant citerat. De ljudupptagningar som görs kommer bara vi att lyssna igenom. Efter studien så kommer vi att radera samtliga ljudupptagningar. Du som deltagare kommer att anonymiseras i studien och vi kommer att behandla alla uppgifter enligt det Forskningsetiska rådets principer.

Ditt deltagande i studien är frivilligt och du har rätt att när som helst avbryta intervjun om du inte vill delta i studien. Om du som deltagare inte vill svara på en eller flera frågor under intervjutillfället kommer detta att accepteras utan att vi ifrågasätter detta. Studien kommer endast användas i syfte för denna undersökning.

Jag har tagit del av ovanstående information och lämnar härmed mitt samtycke för deltagande i intervjustudien.

Namn/datum/ort:

Kontaktuppgifter:

Hedvig Eriksson
hedvig.eriksson@outlook.com

Zandra Joelsson
zandra.joelsson@gmail.com

Intervjuguide

Bakgrund/ inledning

1. Presentation av studien
2. Samtycke
3. När och var genomförde du din utbildning? Hur länge har du arbetat inom socialtjänsten?

Kontextualisering av samarbete

4. Skulle du kunna ge ett exempel på ett bra samarbete kring ett ärende? Vad det som gjorde det samarbetet bra?
5. Skulle du kunna ge exempel på ett sämre samarbete kring ett ärende? Vad var det som gjorde att samarbetet var sämre?
6. Hur skulle du beskriva att de andra enheterna på din arbetsplats har koll på dina arbetsuppgifter och lagstiftning?
7. Om det uppstår svårigheter kring ett visst ärende där flera aktörer är aktuella, vem pratar du med i störst utsträckning?

Främjande/hämmande faktorer

8. I vilken utsträckning främjar alternativt hämmar organisationens struktur samarbetet enligt dig?
9. Upplever du att klienterna påverkar möjligheterna till samarbete? I sådana fall, på vilket sätt?
10. Hur upplever du att arbetsbelastning, personalomsättning och delegation påverkar möjligheten till samarbete mellan enheterna inom socialtjänsten?

Förbättringsområde

11. Vad tror du det finns för förbättringsområden kring samarbete mellan enheter?
12. Finns det något du vill tillägga?
13. Har du några frågor till oss?